



# **manuel de résolution des problèmes**

station de travail hp xw4000

station de travail hp xw6000

Référence : 301545-051

**Octobre 2002**

Ce guide offre de précieux conseils et des solutions de dépannage résolution des problèmes pour les produits énumérés mentionnés ci-dessus, ainsi que des scénarios de problèmes matériels ou logiciels susceptibles de se produire.

© 2002 Hewlett-Packard Company

Compaq et le logo Compaq sont des marques de Compaq Information Technologies Group, L.P aux États-Unis et dans d'autres pays.

Microsoft, MS-DOS, Windows et Windows NT sont des marques déposées de la société Microsoft aux États-Unis et dans d'autres pays.

Tous les autres noms de produits mentionnés dans le présent document sont des marques appartenant à leurs détenteurs respectifs.

Hewlett-Packard Company ne pourra être tenue responsable des omissions ou des erreurs de nature rédactionnelle ou technique pouvant subsister dans ce document, ni de dommages directs ou indirects causés par la fourniture, le fonctionnement ou l'utilisation de ce matériel. Les informations de ce documents sont fournies "en l'état", sans garantie d'aucune sorte, y compris une quelconque garantie implicite de capacité marchande et d'aptitude à remplir un but particulier ; elles peuvent également faire l'objet de modifications sans préavis. Les garanties applicables aux produits HP sont énoncées dans les certificats de garantie limitée accompagnant ces produits. Aucun élément de ce document ne peut être considéré comme aucune garantie supplémentaire n'est fournie ici.

Ce document contient des informations protégées par des droits d'auteur. Aucune partie de ce document ne peut être photocopiée, reproduite ou traduite dans une autre langue sans l'accord écrit au préalable de Hewlett-Packard Company.



**AVERTISSEMENT :** le non-respect de ces instructions expose l'utilisateur à des risques potentiellement très graves.

---



**ATTENTION :** le non-respect de ces instructions présente des risques pour le matériel et les informations qu'il contient.

---

manuel de résolution des problèmes  
station de travail hp xw4000  
station de travail hp xw6000  
Première édition (octobre 2002)  
Référence : 301545-051

---

# Table des matières

## 1 Fonctions de diagnostic système

Diagnostics pour Windows . . . . .	1-1
Détection de Diagnostics pour Windows . . . . .	1-2
Installation de Diagnostics pour Windows . . . . .	1-2
Utilisation de catégories dans Diagnostics pour Windows. . . . .	1-4
Exécution de tests de diagnostics dans Diagnostics pour Windows. . . . .	1-7
Enregistrement de la configuration . . . . .	1-9
Installation de l'utilitaire Enregistrement de configuration . . . . .	1-10
Exécution de l'utilitaire d'enregistrement de configuration . . . . .	1-10
Agent d'activation de Remote Diagnostics . . . . .	1-11
Installation ou mise à niveau de l'agent d'activation de Remote Diagnostics . . . . .	1-12
Exécution de l'agent d'activation de Remote Diagnostics . . . . .	1-13
Protection des logiciels . . . . .	1-13
Restauration des logiciels . . . . .	1-13

## 2 Résolution des problèmes sans diagnostic

Conseils . . . . .	2-2
Résolution des problèmes généraux . . . . .	2-4
Résolution des problèmes d'alimentation . . . . .	2-8
Résolution des problèmes de disquette . . . . .	2-11
Résolution des problèmes de disque dur . . . . .	2-15
Résolution des problèmes d'affichage . . . . .	2-18
Résolution des problèmes audio . . . . .	2-21
Résolution des problèmes d'imprimante . . . . .	2-23
Résolution des problèmes de clavier et de souris . . . . .	2-25
Résolution des problèmes d'installation du matériel . . . . .	2-27
Résolution des problèmes de réseau . . . . .	2-29
Résolution des problèmes de processeur . . . . .	2-32
Résolution des problèmes de mémoire . . . . .	2-33

Résolution des problèmes de SCSI . . . . .	2–35
Résolution des problèmes de CD-ROM et DVD . . . . .	2–36
Résolution des problèmes logiciels . . . . .	2–38
Comment contacter l'assistance clientèle . . . . .	2–40

## **A Messages d'erreur du test POST**

Codes numériques et messages textuels du test POST . . . . .	A–1
Voyants du clavier et du panneau avant et codes sonores pour le diagnostic POST . . . . .	A–18

## **B Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS**

Réinitialisation du cavalier de mot de passe . . . . .	B–2
Effacement et réinitialisation de la mémoire CMOS . . . . .	B–3
Utilisation du bouton CMOS . . . . .	B–3
Utilisation de Computer Setup pour réinitialiser la mémoire CMOS . . . . .	B–5

## **C Système de protection d'unité (DPS)**

Accès au DPS via Diagnostics pour Windows . . . . .	C–2
Accès au DPS via Computer Setup . . . . .	C–3

## **D Configuration de la sortie audio analogique/numérique**

Microsoft Windows 98 et Microsoft Windows 2000 . . . . .	D–1
Microsoft Windows NT 4.0. . . . .	D–2
Microsoft Windows XP . . . . .	D–3

## **E Installation des drivers SCSI sous Windows NT**

## **Index**

---

# Fonctions de diagnostic système

## Diagnostics pour Windows

L'utilitaire Diagnostic pour Windows est un composant de supervision intelligente qui vous permet de visionner des informations sur la configuration matérielle et logicielle de votre ordinateur utilisant Microsoft Windows (Microsoft Windows 98, Microsoft Windows Me, Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows NT 4.0 et Microsoft Windows XP). Il vous permet également de réaliser des tests matériels et logiciels sur les sous-systèmes de votre ordinateur.

Lorsque vous lancez Diagnostics pour Windows, l'écran Présentation apparaît et vous indique la configuration actuelle de votre ordinateur. À partir de l'écran Présentation, vous pouvez accéder à plusieurs catégories d'informations sur l'ordinateur et à l'onglet **Test**. Les informations figurant dans chaque écran de l'utilitaire peuvent être enregistrées dans un fichier ou imprimées.



Pour tester tous les sous-systèmes, vous devez vous connecter comme administrateur. Dans le cas contraire, vous ne pourrez pas tester certains sous-systèmes. Le cas échéant, un message d'erreur apparaîtra en dessous du nom du sous-système dans la fenêtre TEST, ou certaines cases grisées ne pourront être sélectionnées.

---

Utilisez Diagnostics pour Windows dans les cas suivants :

- Pour vérifier si tous les périphériques installés sont détectés par le système et fonctionnent correctement. L'exécution des tests est facultative, mais recommandée après l'installation ou la connexion d'un nouveau périphérique.
- Il se peut que les périphériques d'autres fabricants non pris en charge par HP ne soient pas détectés. Pour enregistrer, imprimer ou afficher les informations générées par l'utilitaire, il est conseillé d'exécuter les tests et d'avoir à portée de la main le rapport imprimé, avant d'appeler le Centre d'assistance clientèle.

## Détection de Diagnostics pour Windows

L'utilitaire Diagnostic pour Windows est chargé sur le disque dur de l'ordinateur en usine, mais n'est pas installé. Il se peut qu'il ait été installé ultérieurement en même temps que d'autres utilitaires.

Pour déterminer si Diagnostics pour Windows est installé :

1. Accédez à l'emplacement des icônes de diagnostic :
  - ❑ Dans Windows 2000 Professionnel, sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
  - ❑ Dans Windows XP Professionnel ou Windows XP Édition Familiale, sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration > Performances et maintenance**.
2. Examinez les icônes affichées.
  - ❑ Si vous voyez des icônes pour l'enregistrement de la configuration et les diagnostics, l'utilitaire Diagnostics pour Windows est installé.
  - ❑ Si vous ne voyez pas d'icônes pour l'enregistrement de la configuration et les diagnostics, l'utilitaire Diagnostics pour Windows est chargé, mais pas installé.

## Installation de Diagnostics pour Windows

Cette opération n'est nécessaire que si le programme de diagnostics a été chargé sur le disque dur, mais qu'il n'est pas installé.

1. Fermez toutes les applications Windows.
2. Installez l'utilitaire Diagnostics pour Windows :
  - ❑ Dans Windows XP Professionnel, sélectionnez **Démarrer > Installation du logiciel**. Cliquez sur le bouton **Diagnostics pour Windows > Suivant** et suivez les instructions qui s'affichent.

❑ Dans Windows 2000 Professionnel et Windows XP Édition Familiale :

- ◆ Si l'icône Installation de logiciel apparaît sur le Bureau, sélectionnez **Diagnostics pour Windows > Suivant**, puis suivez les instructions à l'écran.
- ◆ Si l'icône Installation de logiciel n'apparaît pas sur le Bureau, sélectionnez **Démarrer > Exécuter**.

Dans Windows 2000 Professionnel, sur la ligne de commande, tapez :

**C:\cpqapps\setup.exe preload /s**

L'icône Installation de logiciel apparaît alors sur le Bureau.

Dans Windows XP Édition Familiale, sur la ligne de commande, tapez :

**C:\CPQAPPS SETUP.EXE PRELOAD programs /S**

L'icône Installation de logiciel apparaît alors dans le menu **Tous les programmes**. Pour accéder à l'icône d'installation, sélectionnez **Démarrer > Tous les programmes**.

3. Cliquez sur **Suivant** pour installer Diagnostics pour Windows.
4. Une fois l'installation du programme terminée, il vous sera demandé de redémarrer l'ordinateur, ou celui-ci redémarrera automatiquement. A l'invite, cliquez sur **Terminé** pour redémarrer l'ordinateur ou sur **Annuler** pour quitter le programme. Vous devez redémarrer l'ordinateur pour terminer l'installation de Diagnostics pour Windows.



Si vous souhaitez mettre à niveau une version existante de Diagnostics pour Windows installée sur votre ordinateur, visitez le site <http://www.compaq.com/support/files> et cliquez sur le produit adéquat. Dans la fenêtre suivante, cherchez **Option 2 – Locate by Category (Localiser par catégorie)**. Sélectionnez **Management and System Software (Logiciels système et de supervision)**. Cliquez sur **Locate Software (Trouver le logiciel)** et téléchargez la dernière version. Exécutez le fichier téléchargé, et sélectionnez **Repair (Réparer)** pour mettre à jour la version installée. La nouvelle version remplacera l'ancienne.

---

## Utilisation de catégories dans Diagnostics pour Windows

Pour utiliser les catégories, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Démarrer > Centre d'informations Compaq > Diagnostics pour Windows**. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Diagnostics pour Windows** située dans le Panneau de configuration.

L'écran affiche la présentation du matériel et des logiciels installés sur l'ordinateur.

- ☐ Dans Windows 2000 Professionnel, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis sélectionnez **Diagnostics for Windows**.
  - ☐ Dans Windows XP Édition Familiale ou Windows XP Professionnel, sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration > Performances et maintenance**, puis sélectionnez **Diagnostics pour Windows**.
2. Pour obtenir des informations spécifiques sur un composant matériel ou sur un logiciel, choisissez une catégorie à partir du menu déroulant **Catégories** ou de l'icône correspondante dans la barre d'outils.



---

Lorsque vous placez le pointeur de la souris sur les icônes de la barre d'outils, vous voyez apparaître le nom des catégories.

---

3. Pour afficher des informations plus détaillées dans une catégorie sélectionnée, cliquez sur **Suite** dans la zone **Niveau d'information** dans le coin inférieur gauche de la fenêtre ou cliquez sur **Niveau** en haut de l'écran et sélectionnez **Suite**.
4. Examinez, imprimez et/ou enregistrez les informations à votre guise.



---

Pour imprimer les informations, cliquez sur **Fichier**, puis sélectionnez **Imprimer**. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes : **Detailed Report (All Categories) – Rapport détaillé (toutes catégories)**, **Summary Report (All Categories) – Rapport abrégé (toutes catégories)** ou **Current Category – Catégorie sélectionnée**. Cliquez sur **OK** pour imprimer le compte-rendu choisi.

---





Pour enregistrer les informations, cliquez sur **Fichier**, puis sélectionnez **Enregistrer sous**. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes : **Detailed Report (All Categories) – Rapport détaillé (toutes catégories)**, **Summary Report (All Categories) – Rapport abrégé (toutes catégories)** ou **Current Category – Catégorie sélectionnée**. Cliquez sur **OK** pour enregistrer le compte-rendu choisi.

---

5. Pour quitter l'utilitaire de diagnostic, cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**.

## **Barre de menu : Fichier, Catégories, Consultation, Niveau, Tabulation, Aide**

La partie supérieure de l'écran de Diagnostics pour Windows comporte une barre de menu contenant six menus déroulants :

- **Fichier** : Enregistrer sous, Imprimer, Configuration de l'imprimante, Quitter
- **Catégories** : la liste des catégories figure dans la section suivante
- **Consultation** : Catégorie précédente (**F5**), Catégorie suivante (**F6**)
- **Niveau** : Moins (**F7**), Suite (**F8**) <d'informations à l'écran>
- **Tabulation** : Présentation, Test, Statut, Journal et Erreur.
- **Aide** : Index, Utiliser l'Aide, À propos de

## **Barre d'outils : icônes pour les différentes catégories d'informations**

En dessous de la barre de menu, vous trouverez une rangée d'icônes pour chacune des catégories suivantes d'informations sur l'ordinateur.

- **Système** : carte mère, mémoire morte, date et heure
- **AssetControl** : étiquette des ressources, numéro de série de l'ordinateur et informations sur le processeur
- **Périphériques d'entrée** : clavier, souris et manette(s) de jeu
- **Communications** : ports du système et informations sur chaque port
- **Unités de stockage** : unités de stockage dans le système et informations sur chaque unité

- Vidéo : informations sur l'écran
- Mémoire : informations sur la carte mère et la mémoire Windows
- Multimédia : stockage optique (CD, DVD, etc.) et informations audio
- Windows : informations sur Windows
- Architecture : informations sur les périphériques PCI
- Ressources : informations sur IRQ, E/S et l'image mémoire
- État : état de la température du système et des disques durs
- Divers : CMOS, DMI, BIOS, système, nom du produit et numéro de série

## Onglets : Présentation, Test, Statut, Journal et Erreur.

Cinq onglets sont proposés en dessous de la barre d'outils :

- **Présentation** : la fenêtre Présentation offre des informations générales sur l'ordinateur. C'est la première fenêtre qui s'affiche après avoir lancé l'utilitaire. Le volet gauche de la fenêtre contient des informations sur le matériel et le volet droit des informations sur les logiciels.
- **Test** : la fenêtre Test vous permet de sélectionner les différentes parties du système que vous souhaitez tester. Vous pouvez également y sélectionner le type et le mode de test.
- **Avancement** : cette fenêtre présente l'état d'avancement de chaque test en cours. Vous pouvez annuler le test en cliquant sur le bouton **Annuler le test**.
- **Journal** : la fenêtre Journal affiche un journal des tests pour chaque périphérique.
- **Erreur** : la fenêtre Erreur affiche toutes les erreurs survenues lors du test du périphérique. Cette fenêtre contient le périphérique en cours de test, le type et le nombre d'erreurs et le code d'erreur.

## Exécution de tests de diagnostics dans Diagnostics pour Windows

Pour exécuter des tests de diagnostics :

1. Cliquez sur **Démarrer > Centre d'informations Compaq > Diagnostics pour Windows**. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Diagnostics pour Windows** située dans le Panneau de configuration.
  - ☐ Dans Windows 2000 Professionnel, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis sélectionnez **Diagnostics for Windows**.
  - ☐ Dans Windows XP Édition Familiale ou Windows XP Professionnel, sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration > Performances et maintenance**, puis sélectionnez **Diagnostics pour Windows**.

L'écran affiche la présentation du matériel et des logiciels installés sur l'ordinateur. Vous trouverez cinq onglets en dessous de la rangée d'icônes : **Présentation, Test, Statut, Journal et Erreur**.

2. Cliquez sur l'onglet **Test** ou cliquez sur **Tabulation** en haut de l'écran et sélectionnez **Test**.
3. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes :
  - ☐ **Rapide** : exécute un test général rapide pour chaque périphérique. Aucune intervention de l'utilisateur n'est nécessaire si le mode Sans surveillance a été sélectionné.
  - ☐ **Complet** : effectue un test approfondi de chaque périphérique. L'utilisateur peut sélectionner le mode Interactif ou Sans surveillance.
  - ☐ **Personnalisé** : seuls sont effectués les tests que vous sélectionnez. Pour sélectionner des périphériques ou des tests particuliers, recherchez ce périphérique dans la liste, cliquez sur la case placée à côté des tests. Lorsqu'il est sélectionné, une coche rouge apparaît dans la case. Certains des tests sélectionnés nécessiteront une intervention de l'utilisateur.



Pour tester tous les sous-systèmes, vous devez vous connecter comme administrateur. Dans le cas contraire, vous ne pourrez pas tester certains sous-systèmes. Le cas échéant, un message d'erreur apparaîtra en dessous du nom du sous-système dans la fenêtre Test, ou des cases grisées ne pourront pas être sélectionnées.

---

4. Sélectionnez **Interactif** ou **Sans surveillance**. En mode Interactif, le logiciel de diagnostic vous demande d'agir durant un test. Certains tests se déroulent exclusivement en interactif et affichent des messages d'erreurs ou s'interrompent lorsqu'ils sont sélectionnés en combinaison avec le mode Sans surveillance.
  - ☐ Le mode interactif permet de maîtriser entièrement le processus de test. Vous pouvez obtenir l'affichage de la réussite ou de l'échec d'un test ou être invité à ajouter ou supprimer des périphériques.
  - ☐ Le mode sans surveillance n'affiche aucune invite. Les erreurs détectées ne sont affichées qu'en fin de test.
5. Cliquez sur le bouton **Début du test** en bas de la fenêtre. L'avancement du test s'affiche, indiquant la progression et le résultat de chaque test. Pour plus de détails sur l'exécution de tests, cliquez sur l'onglet **Journal** ou cliquez sur **Tabulation** en haut de l'écran et sélectionnez **Journal**.
6. Pour visualiser un compte-rendu de test, sélectionnez un onglet :
  - ☐ L'onglet **Avancement** résume l'exécution des tests, réussis ou échoués, pendant la session de test en cours.
  - ☐ L'onglet **Journal** dresse la liste des tests exécutés sur le système, le nombre d'exécutions de chaque test et le nombre d'erreurs détectées à chaque répétition, ainsi que la durée totale de chaque test
  - ☐ L'onglet **Erreurs** présente la liste des erreurs détectées sur l'ordinateur en précisant leur code.

7. Pour enregistrer un compte-rendu de test :
  - ☐ Pour enregistrer le contenu d'un journal, sélectionnez le bouton **Enregistrer** de l'onglet **Journal**.
  - ☐ Pour enregistrer un compte-rendu d'erreurs, sélectionnez le bouton **Enregistrer** de l'onglet **Erreur**.
8. Pour imprimer un compte-rendu de test :
  - ☐ S'il s'agit du journal, sélectionnez **Fichier > Enregistrer sous**, puis imprimez le fichier à partir de votre dossier.
  - ☐ S'il s'agit du compte-rendu d'erreurs, sélectionnez l'onglet **Erreur**, puis cliquez sur le bouton **Imprimer**.
9. En cas de détection d'erreurs, cliquez sur l'onglet **Erreur** pour obtenir de plus amples informations et connaître les mesures à prendre. En suivant ces recommandations, vous pourrez peut être résoudre certains problèmes vous-même.
10. Cliquez sur **Imprimer** ou enregistrez les informations d'erreur si vous devez demander assistance à votre revendeur ou mainteneur agréé.
11. Pour quitter l'utilitaire de diagnostic, cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**.

## Enregistrement de la configuration

L'utilitaire Enregistrement de configuration est un outil d'informations Windows semblable aux autres outils de supervision. Il rassemble les informations importantes sur le matériel et les logiciels, à partir de divers sous-systèmes, pour offrir un aperçu complet de l'ordinateur. Il permet d'identifier et de comparer automatiquement les modifications apportées à la configuration et peut gérer l'historique de la configuration de l'ordinateur. Les informations peuvent être mémorisées comme historique de sessions multiples.

Cet utilitaire a été développé pour permettre une résolution des problèmes sans éteindre l'ordinateur et pour aider à optimiser la disponibilité de l'ordinateur. Les informations qu'il fournit sont utiles pour la résolution des problèmes et rationalisent le processus de maintenance grâce à l'identification rapide des configurations de l'ordinateur, première étape de la résolution des problèmes.

L'utilitaire d'enregistrement de configuration rassemble automatiquement des informations sur le matériel et le logiciel du système d'exploitation en vue de fournir une vue d'ensemble du système. Il collecte et affiche des informations sur des éléments tels que la mémoire morte, l'étiquette d'inventaire, le processeur, les disques physiques, les périphériques PCI, la mémoire, le moniteur, le numéro de version du système d'exploitation, les paramètres du système d'exploitation et les fichiers de démarrage du système d'exploitation. Si le fichier *Base.log* d'origine figure dans le répertoire *cpqdiags*, le fichier *Base.log* apparaît à côté du fichier *Now.log* dans une fenêtre séparée, les différences entre les deux apparaissant en rouge.

## Installation de l'utilitaire Enregistrement de configuration

L'utilitaire d'enregistrement de configuration fait partie de Diagnostics pour Windows. Il est mis à niveau à chaque mise à niveau de Diagnostics pour Windows.

## Exécution de l'utilitaire d'enregistrement de configuration

Pour exécuter ce programme :

1. Cliquez sur **Démarrer > Centre d'informations Compaq > Enregistrement de configuration**. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Enregistrement de configuration** située dans le Panneau de configuration.
  - ☐ Dans Windows 2000 Professionnel, cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis sélectionnez **Enregistrement de configuration**.
  - ☐ Dans Windows XP Édition Familiale ou Windows XP Professionnel, sélectionnez **Démarrer > Panneau de configuration > Performances et maintenance**, puis sélectionnez **Enregistrement de configuration**.



L'utilitaire d'enregistrement de configuration offre deux modes d'affichage : **Show Changed Items Only** (N'afficher que les éléments modifiés) et **Show All** (Tout afficher). Le mode d'affichage par défaut est **Show Changed Items Only**. C'est la raison pour laquelle tout le texte qui apparaît est en rouge puisqu'il ne présente que les différences. Pour afficher une vue d'ensemble détaillée du système, sélectionnez **Show All**.

---

2. Le mode d'affichage par défaut est **Show Changed Items Only**. Pour afficher toutes les informations rassemblées par l'utilitaire Enregistrement de configuration, cliquez sur **View (Affichage)** en haut de la fenêtre et sélectionnez **Show All** ou cliquez sur l'icône **Show All Items**.
  3. Pour enregistrer les informations contenues dans le volet gauche ou droit, sélectionnez **File (Fichier) > Save Window File (Enregistrer le fichier de la fenêtre)**, puis **Left Window File (Fichier de la fenêtre de gauche)** ou **Right Window File (Fichier de la fenêtre de droite)**.
- 



L'enregistrement périodique de la configuration de l'ordinateur permet à l'utilisateur de conserver un historique de la configuration. Ce dernier pourra être utile à votre mainteneur en cas de panne de l'ordinateur.

---

4. Pour quitter l'utilitaire d'enregistrement de configuration, cliquez sur **File (Fichier)**, puis sur **Exit (Quitter)**.
- 

## Agent d'activation de Remote Diagnostics

Cet utilitaire a été élaboré pour permettre une résolution plus rapide des problèmes sans devoir consulter un site ou déconnecter l'ordinateur, assurant ainsi une disponibilité maximale. Les informations obtenues à l'aide de cet utilitaire sont utiles pour la résolution de problèmes informatiques et rationalisent les procédures de réparation en permettant une identification rapide et aisée des problèmes informatiques.

---



L'agent d'activation de Remote Diagnostics ne fonctionne que si Diagnostics pour Windows est installé sur l'ordinateur.

---

L'agent d'activation de Remote Diagnostics permet d'accéder à Diagnostics pour Windows à l'aide d'un navigateur Web. Cette fonction permet la commande à distance des diagnostics et facilite le transfert d'informations d'ordinateurs distants à un mainteneur agréé.

L'agent d'activation de Remote Diagnostics saisit la configuration matérielle et permet d'effectuer des tests à distance pour diagnostiquer des problèmes d'ordinateur. De plus, il identifie tout problème de périphérique matériel signalé par les agents de supervision HP. Ces périphériques matériels sont automatiquement sélectionnés par l'agent d'activation de Remote Diagnostics.

L'agent d'activation de Remote Diagnostics permet de réduire le temps et la difficulté des tâches de diagnostics matériels. En garantissant un accès direct des effectifs de maintenance aux outils de diagnostics matériels, l'agent d'activation de Remote Diagnostics offre une vue d'ensemble des périphériques matériels des ordinateurs et des tests permettant d'isoler facilement et rapidement des problèmes matériels. Cette approche réduit le temps de résolution des problèmes et minimise l'utilisation des effectifs d'administration car les visites sur site ou les communications téléphoniques pour résoudre les problèmes sont plus courtes.



---

L'agent d'activation de Remote Diagnostics est chargé sur le disque dur de la plupart des ordinateurs et est également disponible en SoftPaq à l'adresse <http://www.compaq.com> sous **Management and System Software (Logiciel système et de supervision)**.

---

## Installation ou mise à niveau de l'agent d'activation de Remote Diagnostics

Pour installer ou mettre à niveau l'agent d'activation de Remote Diagnostics, procédez comme suit :

1. Accédez au site <http://www.compaq.com/support/files> et cliquez sur le produit de votre choix.
2. Dans la fenêtre suivante, cherchez **Option 2 – Locate by Category (Localiser par catégorie)**.
3. Sélectionnez le système d'exploitation approprié et la catégorie **Management and System Software (Logiciel système et de supervision)**.



4. Cliquez sur **Locate Software (Trouver le logiciel)** et téléchargez la dernière version.
5. Exécutez le fichier téléchargé. Si vous effectuez une mise à niveau, sélectionnez **Repair (Réparer)** pour mettre à jour la version installée. La nouvelle version remplacera l'ancienne.

## Exécution de l'agent d'activation de Remote Diagnostics

1. Cliquez sur l'icône **Remote Diagnostics** du Panneau de configuration.



---

L'agent d'activation de Remote Diagnostics vous permet d'effectuer des tests diagnostics ou l'utilitaire d'enregistrement de configuration dans la fenêtre d'un navigateur. Ces deux utilitaires peuvent être exécutés en mode distant ou en mode local.

---

2. Pour quitter Remote Diagnostics, cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**.

## Protection des logiciels

Pour protéger vos logiciels contre toute perte ou détérioration, il est conseillé d'effectuer une copie de sauvegarde des applications et logiciels système, ainsi que des fichiers associés, stockés sur votre disque dur. Reportez-vous à la documentation de votre système d'exploitation ou de votre utilitaire de sauvegarde pour obtenir les instructions concernant les copies de sauvegarde de vos fichiers de données.

## Restauration des logiciels

Vous pouvez rétablir le système d'exploitation et les logiciels dans l'état où ils se trouvaient au moment de l'achat de l'ordinateur en utilisant, à cette fin, votre Kit de restauration Compaq. Pour le mode d'emploi de l'utilitaire Compaq Restore, reportez-vous à la documentation qui l'accompagne.

---

## Résolution des problèmes sans diagnostic

Ce manuel fournit des informations sur l'identification et la résolution des problèmes mineurs de disque, d'affichage, de mémoire et de logiciels. Il explique aussi la plupart des messages susceptibles d'apparaître à l'écran, y compris les messages d'erreur spécifiques qui s'affichent au démarrage lors de l'auto-test de mise sous tension (POST).

La fonction POST Message Disabled (Messages POST désactivés) supprime la plupart des messages système pendant l'auto-test POST, tels que le décompte de la mémoire et les messages autres que les messages d'erreur. Dans ce mode, le logo HP apparaît à l'écran. Si une erreur POST se produit, l'écran affiche le message d'erreur correspondant. Pour passer manuellement en mode Messages POST activés au cours du POST, appuyez sur n'importe quelle touche (sauf la touche **F10** ou **F12**). Le mode par défaut est Messages POST désactivés.

La vitesse de chargement du système d'exploitation par l'ordinateur et le niveau des tests dépendent de la sélection du mode POST.

Le processus de démarrage rapide (QuickBoot) ne procède pas à tous les tests au niveau du système : ceux qui concernent la mémoire, par exemple, sont exclus. Le démarrage FullBoot exécute tous les tests système reposant sur la ROM et dure plus longtemps.

Vous pouvez activer le démarrage complet (Full Boot) de sorte qu'il s'exécute à des intervalles réguliers compris entre 1 et 30 jours. Pour définir ces intervalles, reconfigurez l'ordinateur avec l'option Full Boot Every x Days (Démarrage complet tous les x jours), via l'utilitaire Computer Setup.



---

Pour des instructions sur Computer Setup, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup (F10)*.

---

## Conseils

Si vous rencontrez des problèmes mineurs au niveau de l'ordinateur, du moniteur ou des logiciels, consultez la liste des suggestions ci-dessous avant de prendre quelque mesure que ce soit.

- Vérifiez que l'ordinateur et le moniteur sont branchés sur des prises secteur en parfait état de marche.
- Vérifiez que l'ordinateur est sous tension et que le voyant vert de mise sous tension est allumé.
- Vérifiez que le moniteur est sous tension et que le voyant vert du moniteur est allumé.
- Si le moniteur est sombre, augmentez la luminosité et le contraste.
- Appuyez sur une touche quelconque et maintenez-la enfoncée. Si le système émet un signal sonore, le clavier fonctionne correctement.
- Contrôlez toutes les connexions de câbles et vérifiez qu'aucune n'est lâche ou incorrecte.
- Après l'installation d'une carte d'extension ou de toute autre option non-Plug and Play, reconfigurez l'ordinateur. Vous trouverez les instructions dont vous avez besoin à la section "Résolution des problèmes d'installation de matériel".
- Assurez-vous que tous les drivers de périphériques nécessaires sont effectivement installés. Par exemple, pour utiliser une imprimante, il vous faut un driver pour votre modèle d'imprimante.

- Ôtez toute disquette de votre ordinateur avant de le mettre sous tension.
- Si vous avez installé un système d'exploitation autre que celui installé en usine, assurez-vous qu'il est pris en charge par l'ordinateur.
- Si votre système comporte plusieurs sources vidéo (adaptateurs PCI ou AGP intégrés, sur certain modèles uniquement) et un seul écran, ce dernier doit être raccordé au connecteur de la source vidéo sélectionnée comme adaptateur VGA principal. Pendant l'amorçage, les autres connecteurs vidéo sont désactivés ; si vous y connectez un écran, celui-ci ne fonctionnera donc pas. Vous pouvez sélectionner la source VGA par défaut dans Computer (F10) Setup.



**ATTENTION :** quand l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère est sous tension. Vous devez déconnecter le cordon d'alimentation avant d'ouvrir l'ordinateur pour prévenir toute détérioration de la carte système ou d'un composant.

---

## Résolution des problèmes généraux

Vous devriez être en mesure de résoudre facilement les problèmes mineurs décrits dans cette section. Si un problème persiste et si vous vous sentez incapable de le résoudre vous-même, contactez votre revendeur ou mainteneur agréé.

---



### Résolution des problèmes généraux

---

Problème	Cause	Solution
L'ordinateur ne s'allume pas.	L'ordinateur n'est pas relié à une source d'alimentation externe.	Branchez-le à une source d'alimentation externe.
	Les câbles de connexion à l'alimentation externe sont débranchés.	Assurez-vous que les câbles qui relient l'ordinateur à l'alimentation externe sont correctement branchés et que la prise murale fonctionne.
	Une carte PCI défectueuse a été installée.	Retirez toute carte d'extension que vous venez d'installer.
	Les câbles d'alimentation de l'unité, de données ou d'alimentation ne sont peut-être pas bien branchés.	Refixez les connexions des câbles d'unité, de données et d'alimentation.
	Le sélecteur de tension à l'arrière du châssis de l'ordinateur n'est pas réglé sur la tension secteur appropriée (115V ou 230V) (sur certains modèles).	Sélectionnez la tension secteur appropriée à l'aide du commutateur.

---

**Résolution des problèmes généraux** (suite)

<b>Problème</b>	<b>Cause</b>	<b>Solution</b>
L'ordinateur semble bloqué et ne s'éteint pas quand vous appuyez sur le bouton d'alimentation.	La commande logicielle de l'interrupteur ne fonctionne pas.	Appuyez sur le bouton d'alimentation et maintenez-le enfoncé pendant au moins quatre secondes jusqu'à ce que l'ordinateur s'éteigne.
L'ordinateur ne réagit pas aux commandes du clavier ou de la souris USB.	L'ordinateur est en mode <b>Veille</b> .	Appuyez sur le bouton de mise sous tension pour sortir du mode <b>Veille</b> .
 <b>ATTENTION :</b> quand vous tentez de quitter le mode <b>Veille</b> , n'appuyez pas sur le bouton d'alimentation pendant plus de quatre secondes. Sinon, vous éteindrez l'ordinateur et vous perdrez vos données.		
L'affichage de la date et de l'heure de l'ordinateur est incorrect.	<p>La pile de l'horloge temps réel (RTC) doit éventuellement être remplacée. La durée de vie de cette pile est d'environ 3 à 5 ans.</p> <p> Le fait de laisser l'ordinateur branché sur une prise secteur active prolonge la durée de vie de la pile RTC.</p>	Redéfinissez d'abord la date et l'heure dans le <b>Panneau de configuration</b> (Computer Setup peut également être utilisé pour mettre à jour la date et l'heure RTC). Si le problème persiste, remplacez la pile RTC. Reportez-vous au <i>Manuel de référence du matériel</i> pour connaître la procédure d'installation d'une nouvelle pile ou adressez-vous à votre revendeur agréé pour effectuer le remplacement.

## Résolution des problèmes généraux (suite)

Problème	Cause	Solution
<p>L'ordinateur s'éteint automatiquement et le voyant d'alimentation est :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rouge ou jaune et clignote quatre fois par seconde, OU</li> <li>2. Rouge ou jaune et clignote deux fois à une seconde d'intervalle, puis reste éteint deux secondes, OU</li> <li>3. Le voyant d'alimentation ne clignote pas.</li> </ol>	<p>La température maximale a été dépassée dans le boîtier. Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas. OU il se peut que le dissipateur thermique ne soit pas correctement fixé sur le processeur.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'unité se trouve dans un environnement excessivement chaud. Laissez l'ordinateur refroidir.</li> <li>2. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que les ventilateurs internes fonctionnent (tels que le ventilateur de l'alimentation, le ventilateur du châssis et/ou le ventilateur du processeur).</li> <li>3. Assurez-vous que le dissipateur thermique est correctement fixé.</li> <li>4. Adressez-vous à votre revendeur ou mainteneur agréé.</li> </ol>
	<p>La température de l'unité est trop élevée, parce que l'ordinateur fonctionne sans capot ou sans panneau d'accès.</p>	<p>Remplacez le capot ou le panneau d'accès sur l'ordinateur et laissez-le suffisamment refroidir avant de le remettre en marche.</p>
	<p>Le déflecteur (s'il est nécessaire) est mal installé et ne dirige pas le flux d'air vers le processeur.</p>	<p>Réinstallez le déflecteur en suivant les instructions du <i>Manuel de référence du matériel</i>.</p>
	<p>Panne du ventilateur système ou processeur.</p>	<p>Adressez-vous à votre mainteneur agréé pour obtenir le remplacement du ventilateur processeur ou système.</p>

## Résolution des problèmes généraux (suite)

Problème	Cause	Solution
L'ordinateur s'interrompt par intermittence.	Le gestionnaire de réseau est chargé mais il n'y a pas de connexion réseau.	Établissez une connexion réseau ou utilisez Computer Setup ou le gestionnaire de périphériques Microsoft Windows pour désactiver le contrôleur de réseau.
Impossible de retirer le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.	Le verrou Smart Cover, disponible sur certains ordinateurs, est activé.	Désactivez le verrou Smart Cover via Computer Setup. La clé Smart Cover FailSafe, permettant de désactiver manuellement le verrou Smart Cover, est disponible auprès de HP. Vous avez besoin de cette clé si vous oubliez votre mot de passe, en cas de coupure d'alimentation ou de dysfonctionnement de l'ordinateur.
Vous observez de faibles performances.	Le processeur est chaud.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurez-vous que l'arrivée d'air de l'ordinateur n'est pas obstruée.</li> <li>2. Assurez-vous que les ventilateurs sont connectés et fonctionnent correctement (certains ventilateurs ne fonctionnent que si cela est nécessaire).</li> <li>3. Assurez-vous que le dissipateur thermique du processeur est installé correctement.</li> </ol>
Le curseur ne se déplace pas lorsque les touches flèches du pavé numérique sont utilisées.	La touche <b>Verr num</b> est enclenchée.	Appuyez sur la touche <b>Verr num</b> . Si vous voulez utiliser les touches de direction, le voyant Verr Num doit être éteint.



## Résolution des problèmes d'alimentation

---

### Résolution des problèmes d'alimentation

---

Problème	Cause	Solution
L'ordinateur ne s'allume pas (voyant lumineux de la face avant éteint).	L'ordinateur n'est pas relié à une source d'alimentation externe.	Branchez-le à une source d'alimentation externe.
	Les câbles de connexion à l'alimentation externe sont débranchés.	Assurez-vous que les câbles qui relient l'ordinateur à l'alimentation externe sont correctement branchés et que la prise murale fonctionne.
	L'interrupteur d'alimentation n'est pas connecté à la carte mère (sur certains modèles seulement).	Raccordez le câble de l'interrupteur à la carte système.
	Le sélecteur de tension à l'arrière du châssis de l'ordinateur n'est pas réglé sur la tension secteur appropriée (115 V ou 230 V) sur certains modèles).	Sélectionnez la tension secteur appropriée à l'aide du commutateur.
	La prise murale est défectueuse.	Testez la prise en y connectant un autre dispositif électrique.
Le voyant d'alimentation rouge ou jaune clignote toutes les deux secondes sur la plupart des modèles.	Détection d'une surcharge ou d'un court-circuit de l'alimentation.	Débranchez l'ordinateur de la prise secteur. Débranchez les câbles d'alimentation internes de tous les périphériques et débranchez toutes les cartes PCI. Reconnectez un par un les périphériques et mettez sous tension pour identifier la cause du problème.

---

## Résolution des problèmes d'alimentation *(suite)*

Problème	Cause	Solution
Le voyant d'alimentation rouge ou jaune clignote toutes les deux secondes sur la plupart des modèles. <i>(suite)</i>	Le câble d'alimentation de l'unité de disquette n'est pas correctement connecté.	Quand vous branchez le câble d'alimentation sur l'unité de disquette, vérifiez que les quatre broches de l'unité sont connectées au connecteur du câble d'alimentation.
	L'alimentation se coupe dès que le système chauffe. Surcharge thermique causée par un ventilateur défectueux.	Changez de source d'alimentation.
	L'alimentation ne se met pas en marche en raison d'une panne d'alimentation interne.	Changez de source d'alimentation.
L'alimentation se coupe de façon intermittente.	Le sélecteur de tension à l'arrière du châssis de l'ordinateur n'est pas réglé sur la tension secteur appropriée (115 V ou 230 V) (sur certains modèles).	Sélectionnez la tension secteur appropriée à l'aide du commutateur.
	L'alimentation ne se met pas en marche en raison d'une panne d'alimentation interne.	Changez de source d'alimentation.

---

## Résolution des problèmes d'alimentation *(suite)*

---

Problème	Cause	Solution
L'ordinateur s'éteint automatiquement et le voyant d'alimentation est :  1. Rouge ou jaune et clignote quatre fois par seconde, OU  2. Clignote en rouge deux fois (à intervalles d'une seconde), puis reste éteint deux secondes, OU  3. Le voyant d'alimentation ne clignote pas.	La température maximale a été dépassée dans le boîtier. Il se peut qu'un ventilateur soit bloqué ou ne tourne pas OU que le dissipateur thermique ne soit pas correctement fixé au processeur.	 1. L'unité se trouve dans un environnement excessivement chaud. Laissez l'ordinateur refroidir.  2. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que les ventilateurs internes fonctionnent (tels que le ventilateur de l'alimentation, le ventilateur du châssis et/ou le ventilateur du processeur).  3. Assurez-vous que le dissipateur thermique est correctement fixé.  4. Adressez-vous à votre revendeur ou mainteneur agréé.

---

## Résolution des problèmes de disquette

Le tableau suivant répertorie les causes les plus fréquentes des problèmes de disquette et vous propose des solutions.



Lorsque vous ajoutez ou retirez du matériel, par exemple une unité de disquette supplémentaire, vous pouvez être amené à reconfigurer votre ordinateur. Vous trouverez les instructions dont vous avez besoin à la section “Résolution des problèmes d’installation de matériel”.

### Résolution des problèmes de disquette

Problème	Cause	Solution
Le voyant de l’unité de disquette reste allumé.	La disquette est abîmée.	Dans Microsoft Windows 98, exécutez ScanDisk. Cliquez sur <b>Démarrer &gt; Programmes &gt; Accessoires &gt; Outils système &gt; ScanDisk</b> .  Dans Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows NT et Microsoft Windows XP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur <b>Démarrer</b> , cliquez sur <b>Explorer</b> , et sélectionnez une unité. Sélectionnez <b>Fichier &gt; Propriétés &gt; Outils</b> . Sous <b>Vérification des erreurs</b> , cliquez sur <b>Vérifier maintenant</b> .
	La disquette n’est pas insérée correctement.	Enlevez la disquette et réinsérez-la.
	Le bouton de l’unité n’est pas enfoncé.	Enfoncez le bouton de l’unité.
	Les fichiers de la disquette sont endommagés.	Contrôlez les disquettes contenant le programme.
	Le câble de l’unité n’est pas raccordé correctement.	Reconnectez le câble de l’unité.

## Résolution des problèmes de disquette (suite)

Problème	Cause	Solution
Unité introuvable.	Le câble est desserré	Reconnectez le câble de données et le câble d'alimentation de l'unité de disquette.
	L'unité amovible n'est correctement mise en place.	Remettez en place l'unité.
	Vous avez tenté de connecter à chaud un disque dur amovible sur lequel la fonction de sécurité Drivelock est activée (fonction prise en charge sur certains modèles uniquement).	Quittez Windows et éteignez l'ordinateur. Insérez l'unité dans le compartiment MultiBay. Allumez votre ordinateur.
L'unité de disquette ne peut écrire sur une disquette.	La disquette n'est pas formatée.	Formatez la disquette.
	La disquette est protégée en écriture.	Utilisez une autre disquette ou enlevez la protection en écriture.
	Écriture sur la mauvaise unité.	Vérifiez la lettre d'unité que vous avez indiquée comme chemin d'accès.
	Il ne reste pas assez de volume de mémoire sur la disquette.	Utilisez une autre disquette.
	Le contrôle d'écriture de disquette est activé.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup pour vérifier les paramètres désactivés des options de sécurité relatives aux dispositifs de stockage.
	La disquette est abîmée.	Remplacez la disquette par une disquette neuve.

## Résolution des problèmes de disquette (suite)

Problème	Cause	Solution
Impossible de formater une disquette.	Support incorrect signalé.	<p>Lorsque vous formatez une disquette sous MS-DOS, vous devrez peut-être indiquer la capacité de la disquette. Par exemple, pour formater une disquette de 1,44 Mo, tapez la commande suivante à l'invite MS-DOS :</p> <p><b>FORMAT A: /F:1440</b></p>
Problème de transaction sur une disquette.	La structure du répertoire est mauvaise ou le fichier a un problème.	<p>Dans Windows 98, exécutez ScanDisk. Cliquez sur <b>Démarrer &gt; Programmes &gt; Accessoires &gt; Outils système &gt; ScanDisk</b>.</p> <p>Dans Windows 2000, Windows NT et Windows XP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur <b>Démarrer</b>, cliquez sur <b>Explorer</b>, et sélectionnez une unité. <b>Sélectionnez Fichier &gt; Propriétés &gt; Outils. Sous Vérification des erreurs</b>, cliquez sur <b>Vérifier maintenant</b>.</p>
L'unité de disquette ne peut pas lire une disquette.	La disquette n'est pas formatée.	<p>Formatez la disquette.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans Explorateur Windows, sélectionnez l'unité <b>(A)</b>.</li> <li>2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la lettre de l'unité et sélectionnez <b>Formater</b>.</li> <li>3. Sélectionnez les options de votre choix, puis cliquez sur <b>Démarrer</b> pour lancer le formatage.</li> </ol>
	Vous utilisez le mauvais type de disquette pour l'unité en question.	Vérifiez le type de l'unité et utilisez un type de disquette adéquat.

## Résolution des problèmes de disquette (suite)

Problème	Cause	Solution
L'unité de disquette ne peut pas lire une disquette. (suite)	Vous lisez la mauvaise unité.	Vérifiez la lettre d'unité indiquée dans le chemin d'accès.
	La disquette est abîmée.	Remplacez la disquette par une disquette neuve.
Le message "Disque non système" est affiché.	Une disquette ne contenant pas les fichiers système nécessaires au démarrage de votre ordinateur a été introduite dans l'unité.	Lorsque le voyant d'activité s'éteint, retirez la disquette et appuyez sur la <b>barre d'espace</b> . L'ordinateur devrait maintenant démarrer normalement.
	Une erreur de disquette s'est produite.	Redémarrez votre ordinateur en appuyant sur le bouton Marche/Arrêt.
Message "Nonsystem disk/NTLDR missing" (disquette non système/NTDLR manquant).	Le système essaie de démarrer à partir d'une disquette non amorçable.	Retirez la disquette de l'unité.
Impossible de démarrer à partir de la disquette.	La disquette n'est pas amorçable.	Insérez une disquette amorçable.
	L'initialisation à partir d'une disquette a été désactivée dans Computer Setup.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et activez l'amorçage sur disquette dans le menu <b>Storage &gt; Boot Order</b> .
	Le démarrage à partir d'un support amovible a été désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et activez l'option Media Boot dans le menu <b>Storage &gt; Storage Options</b> .
	Validation du MBR de disquette activée.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et désactivez l'option Diskette MBR Validation dans <b>Storage &gt; Storage Options</b> .

# Résolution des problèmes de disque dur

## Résolution des problèmes de disque dur

Problème	Cause	Solution
Une erreur s'est produite sur le disque dur.	Le disque dur a des secteurs défectueux ou est en panne.	Utilisez un utilitaire pour repérer et bloquer l'utilisation des secteurs défectueux. Si nécessaire, reformattez le disque dur.
Problème de transaction sur le disque.	La structure du répertoire est mauvaise ou un fichier est incorrect.	<p>Dans Windows 98, exécutez ScanDisk. Cliquez sur <b>Démarrer &gt; Programmes &gt; Accessoires &gt; Outils système &gt; ScanDisk</b>.</p> <p>Dans Windows 2000, Windows NT et Windows XP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur <b>Démarrer</b>, cliquez sur <b>Explorer</b>, et sélectionnez une unité. Sélectionnez <b>Fichier &gt; Propriétés &gt; Outils</b>. Sous <b>Vérification des erreurs</b>, cliquez sur <b>Vérifier maintenant</b>.</p>
Unité introuvable (non identifiée).	Le câble est desserré.	Vérifiez les connexions de câbles.
	Le système n'a probablement pas reconnu automatiquement un périphérique récemment installé.	<p>Reportez-vous aux consignes de reconfiguration à la section "Résolution des problèmes d'installation de matériel". Si le système ne reconnaît toujours pas le nouveau périphérique, vérifiez qu'il figure bien dans la liste de Computer Setup. S'il est dans la liste, alors il s'agit probablement d'un problème de driver. S'il n'est pas dans la liste, il s'agit d'un problème matériel.</p> <p>S'il s'agit d'un lecteur récemment installé, exécutez l'utilitaire Computer Setup et essayez d'ajouter un délai de test POST dans le menu <b>Advanced &gt; Power-On</b>.</p>



## Résolution des problèmes de disque dur *(suite)*

Problème	Cause	Solution
Unité introuvable (non identifiée). <i>(suite)</i>	Le réglage des cavaliers de l'unité est peut-être incorrect.	Si l'unité est une unité secondaire qui vient d'être raccordée au même câble que l'unité principale, vérifiez que les cavaliers des deux unités sont correctement configurés.
	ID SCSI incorrect.	Vérifiez les ID SCSI pour vous assurer qu'il n'existe pas de doublon.
	Le contrôleur IDE (ATA) de l'unité est désactivé dans l'utilitaire Computer Setup.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et activez les contrôleurs IDE (ATA) principal et secondaire dans le menu <b>Storage &gt; Storage Options</b> .
	L'unité fonctionne au ralenti immédiatement après le démarrage.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et augmentez la valeur de délai POST dans le menu <b>Advanced &gt; Power-On Options (Options avancées de mise sous tension)</b> .
Message "Nonsystem disk/NTLDR missing" (disquette non système/NTDLR manquant).	Le système essaie de démarrer à partir d'une disquette qui n'est pas amorçable.	Retirez la disquette de son unité.
	Le système essaie de démarrer à partir du disque dur mais ce dernier est peut-être endommagé.	<p>Insérez une disquette amorçable dans l'unité de disquette et redémarrez l'ordinateur.</p> <p>Si le disque dur est toujours inaccessible après la réinitialisation et que la sécurité MBR est active, essayez de restaurer l'image MBR précédemment enregistrée. Pour ce faire, exécutez l'utilitaire Computer Setup et sélectionnez <b>Security &gt; Restore Master Boot Record</b>. (Cette procédure ne s'applique pas à certains modèles.)</p>

## Résolution des problèmes de disque dur *(suite)*

Problème	Cause	Solution
Message "Nonsystem disk/NTLDR missing" (disquette non système/NTDLR manquant). <i>(suite)</i>	Fichiers système manquants ou mal installés.	Insérez une disquette système amorçable et redémarrez. Vérifiez que le disque dur est partitionné et formaté. Installez si nécessaire les fichiers système pour le système d'exploitation approprié.
	L'initialisation à partir d'un disque dur a été désactivée dans Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et activez l'entrée disque dur dans le menu <b>Storage &gt; Boot Order (ordre d'amorçage des périphériques de stockage)</b> .
Le second disque dur Ultra ATA ne fonctionne pas parfaitement.	Vous n'utilisez pas le câble correspondant au type de disque dur.	Installez à nouveau le second disque dur Ultra ATA en utilisant un câble à 80 conducteurs. Ce câble à 80 conducteurs est livré en standard sur certains modèles.
	Des périphériques UATA à haute et basse vitesse sont connectés au même câble de données.	Raccordez les périphériques UATA basse vitesse à un autre câble de données relié au contrôleur IDE (ATA) secondaire sur la carte mère.
L'ordinateur refuse de démarrer.	Le disque dur est endommagé.	Surveillez les signaux sonores et les voyants sur le clavier. Pour déterminer les causes possibles, consultez l'annexe A "Messages d'erreur du test POST"  Pour plus d'informations, reportez-vous à votre Certificat de garantie.
L'ordinateur semble bloqué.	Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Essayez de lancer la procédure d'arrêt standard de Windows. Si vous n'y arrivez pas, éteignez-le en appuyant sur le bouton Marche/Arrêt pendant au moins quatre secondes. Pour redémarrer l'ordinateur, appuyez de nouveau sur le bouton de mise sous tension.

## Résolution des problèmes d'affichage

Si vous rencontrez des problèmes d'affichage, reportez-vous à la documentation livrée avec le moniteur et au tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions.

---


### Résolution des problèmes d'affichage

---

Problème	Cause	Solution
Écran vide.	Le moniteur n'est pas sous tension et le voyant du moniteur n'est pas allumé.	Mettez le moniteur sous tension et vérifiez que le voyant du moniteur est allumé.
	Les connexions de câbles sont incorrectes.	Vérifiez le branchement des câbles du moniteur vers l'ordinateur et vers la prise secteur.
	La fonction d'économie d'énergie est active.	Appuyez sur une touche ou cliquez sur le bouton de la souris, puis tapez le mot de passe s'il a été défini.
	Le commutateur d'entrée RVB (rouge, vert, bleu) du moniteur est mal réglé.	Placez le commutateur d'entrée RVB du moniteur sur 75 ohms et, s'il dispose d'un commutateur de synchronisation, réglez ce dernier sur la position Externe.
	La ROM système est défectueuse ; le système fonctionne en mode Failsafe Boot Block (indiqué par un long signal sonore et trois courts).	Réécrivez la ROM à l'aide de la disquette ROMPaq. Reportez-vous à la section "Bloc d'amorçage ROM FailSafe" du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> pour de plus amples informations.
	Vous utilisez un moniteur à synchronisation fixe et il n'est pas synchrone à la résolution choisie.	Assurez-vous que le moniteur peut accepter la même fréquence de balayage que la résolution choisie.

---

## Résolution des problèmes d'affichage (suite)

Problème	Cause	Solution
Écran vide. (suite)	L'ordinateur est en mode <b>Veille</b> .	Appuyez sur le bouton de mise sous tension pour sortir du mode <b>Veille</b> .
 <b>ATTENTION :</b> quand vous tentez de quitter le mode <b>Veille</b> , n'appuyez pas sur le bouton d'alimentation pendant plus de quatre secondes. Sinon, vous éteindrez l'ordinateur et vous perdrez vos données.		
	Le câble du moniteur est branché dans le mauvais connecteur.	Si l'ordinateur est équipé d'un connecteur de carte graphique intégrée et d'un connecteur de carte AGP, branchez le câble du moniteur dans le connecteur de carte AGP dans la carte d'extension située à l'arrière de l'ordinateur.
	Le commutateur de sélection VGA/BNC est mal réglé.	Réglez le sélecteur de façon qu'il corresponde à la connexion du câble.
Le moniteur ne fonctionne pas correctement avec les fonctions d'économie d'énergie.	Utilisation d'un moniteur ne possédant pas de fonctions d'économie d'énergie alors que ces fonctions sont actives.	Désactivez la fonction d'économie d'énergie du moniteur.
Les couleurs affichées sont incorrectes.	Le câblage ou l'impédance du moniteur est incorrect.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si vous utilisez des câbles BNC, assurez-vous que les câbles rouge, vert et bleu sont reliés aux connecteurs correspondants sur le moniteur.</li> <li>2. Vérifiez que les entrées RVB du moniteur sont paramétrées à 75 ohms.</li> </ol>
Les caractères affichés sont pâles.	Mauvais réglage de la luminosité et du contraste.	Réglez la luminosité et le contraste du moniteur.
	Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Vérifiez que le câble de carte graphique est correctement connecté à la carte vidéo et au moniteur.

## Résolution des problèmes d'affichage *(suite)*

Problème	Cause	Solution
Les caractères affichés sont pâles. <i>(suite)</i>	L'interrupteur RVB situé à l'arrière du moniteur, n'est pas réglé correctement.	Placez le commutateur d'entrée RVB du moniteur sur 75 ohms et, s'il dispose d'un commutateur de synchronisation, réglez ce dernier sur la position Externe. Reportez-vous à la documentation livrée avec le moniteur.
L'image est floue ou vous ne parvenez pas à définir la résolution voulue.	Si vous avez mis à niveau votre contrôleur graphique, les drivers graphiques adéquats ne sont peut-être pas chargés.	Installez les drivers de vidéo que vous trouverez sur la disquette livrée avec le kit de mise à niveau.
	L'écran ne parvient pas à afficher la résolution demandée.	Spécifiez une autre résolution.
Plus rien ne s'affiche à l'écran.	Présence d'un économiseur d'écran ou les fonctions d'économie d'énergie sont activées.	Appuyez sur une touche ou tapez le mot de passe.
L'image est morcelée, ondule, saute ou clignote.	Les connexions du moniteur sont incomplètes ou le moniteur est mal réglé.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que le câble du moniteur est correctement relié à l'ordinateur.</li> <li>2. Dans le cas d'un système à deux moniteurs, ou si un autre moniteur se trouve à proximité de votre écran, assurez-vous que leurs champs magnétiques n'interfèrent pas en éloignant les appareils.</li> <li>3. Des lumières fluorescentes ou des ventilateurs sont peut-être trop proches du moniteur.</li> </ol>
Le moniteur est en surchauffe.	Il n'y a pas assez d'espace pour assurer une bonne circulation de l'air.	Prévoyez un couloir de ventilation d'au moins 7,5 cm. Assurez-vous qu'aucun objet placé au-dessus du moniteur n'empêche la circulation d'air.

## Résolution des problèmes audio

Si l'ordinateur est équipé de fonctions audio et que vous rencontrez des problèmes de son, reportez-vous au tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes ainsi que leurs solutions.

### Résolution des problèmes audio

Problème	Cause	Solution
Les haut-parleurs ou le casque ne produisent aucun son.	Le volume du logiciel est trop bas.	Double-cliquez sur l'icône <b>Haut-parleur</b> dans la barre des tâches, puis ajustez le volume à l'aide de l'échelle de réglage.
	Le volume de CD-ROM ou DVD, à l'avant de l'ordinateur, est trop bas.	Tournez le bouton de réglage du volume, situé à l'avant de l'ordinateur pour augmenter le son.
	Les haut-parleurs externes ne sont pas sous tension.	Mettez sous tension les haut-parleurs externes.
	Haut-parleurs externes branchés sur la mauvaise prise jack audio.	Consultez la documentation de la carte son pour brancher correctement les haut-parleurs.
	Le câble audio est mal raccordé.	Reliez le lecteur de CD-ROM ou de DVD et la carte mère à l'aide du câble audio.
	Le casque ou les appareils raccordés au connecteur de sortie ligne désactivent le haut-parleur interne.	Mettez sous tension et utilisez le casque ou les haut-parleurs externes, s'ils sont connectés, ou déconnectez-les.
	Le volume a été désactivé.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le <b>Panneau de configuration</b>, cliquez sur <b>Son, voix et périphériques audio</b>, puis cliquez sur <b>Sons et périphériques audio</b>.</li> <li>2. Cliquez sur la case <b>Silence</b> pour la désactiver.</li> </ol>

---


## Résolution des problèmes audio *(suite)*

---

Problème	Cause	Solution
Les haut-parleurs ou le casque ne produisent aucun son. <i>(suite)</i>	L'ordinateur est en mode <b>Veille</b> .	Appuyez sur le bouton de mise sous tension pour sortir du mode <b>Veille</b> .
Les haut-parleurs ou le casque produisent du bruit ou aucun son.	L'ordinateur ne détecte pas correctement le type ou la sortie des haut-parleurs ou du casque, ou bien la détection automatique analogique vers numérique n'est pas activée.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Si vous utilisez des haut-parleurs numériques dotés d'une prise jack stéréo et si vous souhaitez que le système passe automatiquement en mode numérique, servez-vous d'un adaptateur stéréo vers mono de façon à activer la fonction de détection automatique.</li><li>2. Si vous ne disposez pas d'un adaptateur stéréo vers mono, passez par les propriétés du périphérique multimédia pour commuter manuellement le signal audio d'analogique en numérique.</li><li>3. Si le casque comporte une prise jack mono, utilisez les propriétés du périphérique multimédia pour faire passer le système en mode sortie analogique.</li></ol> <p>Pour plus d'informations sur le changement de <b>mode de sortie audio</b>, consultez l'annexe D, "Configuration de la sortie audio analogique/numérique".</p>

---

## Résolution des problèmes audio (suite)

Problème	Cause	Solution
	 Si vous sélectionnez le mode numérique, le haut-parleur interne et les haut-parleurs externes analogiques ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le mode de sortie sur analogique ou sur détection automatique. Si vous sélectionnez le mode analogique, les haut-parleurs numériques externes ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le mode de sortie sur numérique ou sur détection automatique. Pour de plus amples informations, veuillez consulter l'annexe D, "Configuration de la sortie audio analogique/numérique".	

## Résolution des problèmes d'imprimante

Si vous rencontrez des problèmes d'imprimante, reportez-vous à la documentation fournie avec le périphérique et au tableau ci-dessous.

### Résolution des problèmes d'imprimante

Problème	Cause	Solution
L'imprimante n'imprime pas.	L'imprimante n'est pas allumée et n'est pas en ligne.	Mettez l'imprimante sous tension et assurez-vous qu'elle est en ligne.
	Vous n'avez pas installé les drivers d'imprimante correspondant à votre application.	1. Installez le driver d'imprimante requis pour votre application. 2. Essayez d'imprimer via la commande MS-DOS : <b>DIR C:\ &gt; [port imprimante]</b> où <b>[port imprimante]</b> correspond à l'adresse de l'imprimante utilisée. Si l'imprimante fonctionne, rechargez le driver d'imprimante.



---

## Résolution des problèmes d'imprimante *(suite)*

---

Problème	Cause	Solution
L'imprimante n'imprime pas. <i>(suite)</i>	Si vous êtes en réseau, la connexion à l'imprimante n'a peut-être pas été établie.	Effectuez les connexions réseau nécessaires vers l'imprimante.
	Panne possible de l'imprimante.	Lancez l'auto-test de l'imprimante.
Mise sous tension de l'imprimante impossible.	Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Rebranchez tous les câbles, vérifiez le cordon d'alimentation et la prise secteur.
L'imprimante imprime des informations tronquées.	Vous n'avez pas installé le driver d'imprimante correspondant à votre application.	Installez le driver d'imprimante requis pour votre application.
	Les câbles ne sont pas branchés correctement.	Rebranchez tous les câbles.
	La mémoire de l'imprimante est saturée.	Réinitialisez l'imprimante : éteignez-la environ une minute, puis rallumez-la.
L'imprimante est hors ligne.	Il n'y a plus de papier.	Vérifiez qu'il reste du papier dans le bac d'alimentation et remplissez-le s'il est vide. Sélectionnez En ligne.

---

# Résolution des problèmes de clavier et de souris

Si vous rencontrez des problèmes de clavier ou de souris, reportez-vous à la documentation fournie avec le périphérique et au tableau ci-dessous.

## Résolution des problèmes de clavier

Problème	Cause	Solution
Votre ordinateur ne reconnaît pas les commandes ou les combinaisons de touches du clavier.	Le connecteur du clavier est mal raccordé.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. À partir du Bureau Windows, cliquez sur <b>Démarrer</b>.</li><li>2. Cliquez sur <b>Arrêter</b> ou <b>Arrêter l'ordinateur</b>. La boîte de dialogue correspondante apparaît.</li><li>3. Sélectionnez <b>Arrêter</b> ou <b>Arrêter l'ordinateur</b>.</li><li>4. Une fois la procédure d'arrêt terminée, reconnectez le clavier à l'arrière de l'ordinateur et redémarrez votre ordinateur.</li></ol>
	Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Arrêtez l'ordinateur à l'aide de la souris, et redémarrez l'ordinateur.
	Le clavier doit être réparé.	Pour plus d'informations, reportez-vous à votre Certificat de garantie.
Le curseur ne se déplace pas lorsque les touches flèches du pavé numérique sont utilisées.	La touche <b>Verr num</b> est enclenchée.	Appuyez sur la touche <b>Verr num</b> . Si vous voulez utiliser les touches de direction, le voyant Verr num doit être éteint.

## Résolution des problèmes de souris

Problème	Cause	Solution
Le curseur est trop lent ou ne suit pas les mouvements de la souris.	Le connecteur de la souris n'est pas convenablement branché à l'arrière de l'ordinateur.	<p>Éteignez l'ordinateur à l'aide du clavier.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyez simultanément sur les touches <b>Ctrl</b> et <b>Échap</b> (ou appuyez sur la touche du <b>logo Windows</b>) pour afficher le menu <b>Démarrer</b>.</li> <li>2. En vous servant des touches fléchées, amenez la barre de sélection sur <b>Arrêter</b> ou <b>Arrêter l'ordinateur</b>, puis appuyez sur la touche <b>Entrée</b>.</li> <li>3. En vous servant des touches fléchées, amenez la barre de sélection sur <b>Arrêter</b> ou <b>Arrêter l'ordinateur</b>, puis appuyez sur la touche <b>Entrée</b>.</li> <li>4. Une fois la procédure d'arrêt terminée, branchez le connecteur de la souris à l'arrière de l'ordinateur (ou du clavier) et redémarrez votre ordinateur.</li> </ol>
	Le programme utilisé a cessé de répondre aux commandes.	Arrêtez l'ordinateur à l'aide du clavier, et redémarrez l'ordinateur.
	La souris doit être réparée.	Pour plus d'informations, reportez-vous à votre Certificat de garantie.
Le curseur de la souris ne se déplace qu'horizontalement ou verticalement ou son mouvement est anormal.	La boule de la souris est sale.	Retirez la boule de la souris et nettoyez-la avec le kit de nettoyage de souris disponible dans la plupart des boutiques d'informatique.

## Résolution des problèmes d'installation du matériel

Lorsque vous ajoutez ou retirez du matériel, par exemple une unité de disquette supplémentaire, vous pouvez être amené à reconfigurer votre ordinateur. Lorsque vous ajoutez un périphérique Plug and Play, Windows 98, Windows 2000 et Windows XP le reconnaissent automatiquement et configurent l'ordinateur en conséquence. Si le périphérique n'est pas Plug and Play, vous devez reconfigurer votre ordinateur après l'installation du nouveau périphérique. Sous Windows 98 ou Windows 2000, cliquez sur l'icône **Ajout/ Suppression de matériel** dans le **Panneau de configuration** (pour Windows XP, utilisez l'**Assistant d'ajout de matériel**) et suivez les instructions à l'écran. Pour reconfigurer l'ordinateur sous Windows NT 4.0 après l'installation du nouveau matériel, servez-vous de l'utilitaire qui accompagne ce dernier.

### Résolution des problèmes d'installation de matériel

Problème	Cause	Solution
Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système.	Le périphérique est mal connecté.	Vérifiez que le périphérique est correctement enfiché et que les broches du connecteur ne sont pas endommagées.
	Le(s) câble(s) du nouveau périphérique externe est/sont lâche(s) ou les cordons d'alimentation sont débranchés.	Vérifiez que tous les connecteurs sont bien raccordés et que leurs broches ne sont pas pliées.
	L'interrupteur du nouveau périphérique externe est sur Arrêt.	Éteignez l'ordinateur, mettez le périphérique externe sous tension, puis rallumez l'ordinateur afin d'intégrer le périphérique dans le système.
	Quand le système vous a indiqué des changements de configuration, vous ne les avez pas acceptés.	Réinitialisez l'ordinateur et suivez les instructions pour accepter les changements.

---

## Résolution des problèmes d'installation de matériel *(suite)*

---


Problème	Cause	Solution
Un nouveau périphérique n'est pas détecté par le système. <i>(suite)</i>	Si la configuration par défaut d'une carte Plug and Play entre en conflit avec d'autres périphériques, il se peut qu'elle ne se configure pas automatiquement.	Utilisez le Gestionnaire de périphériques de Windows 98, Windows 2000 ou Windows XP afin de désélectionner les réglages automatiques de la carte et de choisir une configuration de base qui n'entraîne pas de conflit de ressources. Vous pouvez également utiliser Computer Setup pour reconfigurer ou désactiver les périphériques afin de résoudre le conflit de ressources.
L'ordinateur refuse de démarrer.	Une augmentation de la mémoire a été réalisée avec des modules mémoire non appropriés, ou ceux-ci n'ont pas été installés à l'emplacement requis.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pour déterminer si vous utilisez les bons modules de mémoire et vérifier si l'installation est correcte, consultez la documentation.</li><li>2. Surveillez les signaux sonores et les voyants sur le clavier. Pour déterminer les causes possibles, consultez l'annexe A "Messages d'erreur du test POST"</li><li>3. Si le problème persiste, contactez le Service clientèle.</li></ol>

---

## Résolution des problèmes de réseau

Le tableau suivant indique les causes fréquentes de problèmes réseau, ainsi que leurs solutions. Les opérations de débogage du câblage réseau ne sont pas abordées.

### Résolution des problèmes de réseau

Problème	Cause	Solution
La fonction Réveil à distance ne fonctionne pas.	La fonction Réveil à distance n'est pas disponible lors de l'utilisation d'une connexion réseau AUI.	Utilisez une connexion réseau RJ-45.
	La fonction Réveil à distance n'est pas active.	Utilisez l'application de contrôle du réseau pour activer la fonction Réveil à distance. Consultez le <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> .
Le driver de réseau ne détecte pas le contrôleur réseau.	Le contrôleur de réseau est désactivé.	Exécutez Computer Setup et activez le contrôleur réseau.
	Driver réseau incorrect.	Consultez la documentation du contrôleur réseau pour trouver le driver correct ou télécharger les derniers drivers sur le site Web du fabricant.
Le voyant de liaison réseau n'est pas allumé ou ne clignote jamais.  Le voyant du réseau doit clignoter en cas d'activité sur le réseau.	Aucun réseau actif n'est détecté.	Vérifiez que les câbles et le matériel réseau sont bien connectés.
	Le contrôleur réseau n'est pas configuré correctement.	Cliquez sur l'icône Réseau dans le Panneau de configuration pour vérifier si le périphérique fonctionne correctement. Reportez-vous au <i>Manuel des communications réseau</i> .
	Le système est configuré pour une connexion AUI.	Pas de solution ; le voyant indicateur ne fonctionne pas avec les connexions AUI.

## Résolution des problèmes de réseau (suite)

Problème	Cause	Solution
Le voyant de liaison réseau n'est pas allumé ou ne clignote jamais. (suite)	Le driver de réseau n'est pas chargé correctement.	Installez à nouveau les drivers de réseau. Reportez-vous au <i>Manuel des communications réseau</i> .
	Le système ne peut pas détecter automatiquement le réseau.	Désactivez les fonctions de détection automatique et forcez le système à accepter le mode de fonctionnement correct. Reportez-vous au <i>Manuel des communications réseau</i> .
Le programme de diagnostics signale une panne.	Le câble n'est pas fixé correctement.	Assurez-vous que le câble est bien fixé sur le connecteur du réseau et que son autre extrémité est reliée au bon périphérique.
	Le câble est relié au mauvais connecteur.	Assurez-vous que le câble est branché au bon connecteur.
	Problème au niveau du câble ou du périphérique à l'autre extrémité du câble.	Assurez-vous que le câble et que le périphérique à l'autre extrémité fonctionnent correctement.
	L'interruption de contrôleur réseau est partagée avec une carte d'extension.	Dans le menu <b>Advanced (Avancé)</b> de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.
	Le contrôleur réseau est défectueux.	Adressez-vous à votre revendeur ou mainteneur agréé.
Le programme de diagnostic ne signale pas d'erreur, mais l'ordinateur ne communique pas avec le réseau.	Les drivers du réseau ne sont pas chargés ou les paramètres du driver ne correspondent pas à la configuration actuelle.	Vérifiez que les drivers de réseau sont chargés et que les paramètres du driver correspondent à la configuration du contrôleur réseau. Vérifiez que le client et le protocole réseau sont bien installés.

## Résolution des problèmes de réseau (suite)

Problème	Cause	Solution
Le programme de diagnostic ne signale pas d'erreur, mais l'ordinateur ne communique pas avec le réseau. (suite)	Le contrôleur réseau n'est pas configuré pour cet ordinateur.	Cliquez sur l'icône <b>Réseau</b> dans le <b>Panneau de configuration</b> et configurez le contrôleur de réseau.
Le contrôleur réseau a cessé de fonctionner après l'ajout d'une carte d'extension.	L'interruption de contrôleur réseau est partagée avec la carte d'extension.	Dans le menu <b>Advanced (Avancé)</b> de l'utilitaire Computer Setup, modifiez les paramètres de ressources de la carte.
	Le contrôleur réseau a besoin de drivers pour fonctionner.	Vérifiez que les drivers n'ont pas été effacés accidentellement au moment de l'installation des drivers de la nouvelle carte d'extension.
	Les fichiers contenant les drivers de réseau sont altérés.	Réinstallez les drivers de réseau en utilisant le <i>CD-ROM Compaq Restore</i> ou <i>Restore Plus!</i>
	La carte d'extension installée est une carte réseau et est en conflit avec la carte réseau intégrée.	Lancez le programme de configuration Computer Setup pour désactiver la carte réseau intégrée.
Le contrôleur de réseau a cessé de fonctionner sans cause apparente.	Les fichiers contenant les drivers de réseau sont altérés.	Réinstallez les drivers de réseau en utilisant le <i>CD-ROM Compaq Restore</i> ou <i>Restore Plus!</i> CD.
	Le câble n'est pas fixé correctement.	Assurez-vous que le câble est bien fixé sur le connecteur du réseau et que son autre extrémité est reliée au bon périphérique.
	Le contrôleur réseau est défectueux.	Adressez-vous à votre revendeur ou mainteneur agréé.
La nouvelle carte réseau ne s'initialise pas.	La nouvelle carte de réseau n'est peut-être pas compatible HP.	Installez une carte réseau compatible HP ou modifiez la séquence d'amorçage pour démarrer à partir d'une autre unité.



---

## Résolution des problèmes de réseau (suite)

---

Problème	Cause	Solution
Connexion au serveur réseau impossible lors de l'installation d'un système à distance.	Le contrôleur réseau n'est pas bien configuré.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup et modifiez les paramètres de la carte réseau.
L'utilitaire de configuration système signale une EEPROM non programmée.	EEPROM non programmée.	Adressez-vous à votre revendeur ou mainteneur agréé.

---

## Résolution des problèmes de processeur

Si vous rencontrez des problèmes concernant le processeur, consultez le tableau ci-dessous contenant les causes fréquentes et leurs solutions.

---

### Résolution des problèmes de processeur

---

Problème	Cause	Solution
Vous observez de faibles performances.	Le processeur est chaud.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Assurez-vous que l'arrivée d'air de l'ordinateur n'est pas obstruée.</li><li>2. Assurez-vous que les ventilateurs sont connectés et fonctionnent correctement (certains ventilateurs ne fonctionnent que si cela est nécessaire).</li><li>3. Assurez-vous que le dissipateur thermique du processeur est installé correctement.</li></ol>
L'ordinateur ne reconnaît pas le second processeur qui vient d'être installé.	La couche d'abstraction matérielle (HAL, Hardware Abstraction Layer) installée est de type monoprocesseur.	Installez une couche HAL multiprocesseur. Reportez-vous aux instructions fournies dans le kit optionnel de mise à niveau du processeur.

---

## Résolution des problèmes de mémoire

Si vous rencontrez des problèmes concernant la mémoire, consultez le tableau ci-dessous contenant les causes fréquentes et leurs solutions.



**ATTENTION :** la prise en charge de modules mémoire ECC ou non-ECC dépend du modèle. Certains modèles ne prennent en charge que la mémoire non-ECC. Dans le cas de systèmes ECC, HP ne prend pas en charge la combinaison de modules ECC et non-ECC. Si vous installez en même temps ces deux types de mémoires, le voyant **Verr num** du clavier non-USB clignote en continu et, si le système contient un haut-parleur, un signal sonore bref, suivi de deux signaux longs, est émis. De plus, le système d'exploitation ne se charge pas.



Reportez-vous à la section “Interprétation des voyants de diagnostic” du *Manuel d'installation* pour identifier d'autres problèmes de mémoire susceptibles de survenir.

### Résolution des problèmes de mémoire

Problème	Cause	Solution
Le système ne démarre pas ou ne fonctionne pas correctement après l'installation de modules mémoire supplémentaires.	Le type ou la fréquence du module mémoire est incompatible avec le système ou le module est mal installé.	Remplacez le module par l'unité standard appropriée à votre ordinateur.
		Sur certains modèles, il est impossible de combiner des modules mémoire ECC et non-ECC.
	Sur un système de mémoire Rambus à canal unique, certains supports RIMM sont vacants.	Assurez-vous que tous les supports RIMM contiennent des modules RIMM ou CRIMM, et procédez à des remplacements si nécessaire.
	Sur un système de mémoire Rambus à double canal, les paires RIMM ne sont pas identiques.	Les modules RIMM doivent être ajoutés par paires de même fréquence et du même fabricant. Si les paires RIMM ne sont pas identiques, remplacez-les.

---

## Résolution des problèmes de mémoire *(suite)*

---

Problème	Cause	Solution
Erreur d'insuffisance mémoire.	La configuration mémoire n'est pas réglée correctement.	Utilisez le Gestionnaire de périphériques pour contrôler la configuration de la mémoire.
	Vous avez dépassé la capacité en mémoire pour exécuter l'application.	Consultez la documentation de l'application pour déterminer ses besoins en mémoire.
Le décompte mémoire au cours du POST est faux.	Les modules de mémoire ne sont pas installés correctement.	Vérifiez que les modules de mémoire sont correctement installés et que les modules utilisés sont appropriés.
Erreur Mémoire insuffisante pendant une opération.	Vous avez installé trop de programmes résidents (TSR).	Supprimez tous les programmes résidents dont vous ne vous servez pas.
	Vous avez dépassé la capacité en mémoire disponible pour cette application.	Déterminez les besoins en mémoire de l'application ou ajoutez de la mémoire sur l'ordinateur.
L'unité fonctionne, mais l'écran n'affiche rien et, sur la plupart des modèles, le voyant d'alimentation rouge ou jaune clignote.	La mémoire est mal installée et le système ne démarre pas.	Réinstallez les modules mémoire.

---

## Résolution des problèmes de SCSI

Si vous rencontrez des problèmes de périphérique SCSI, consultez le tableau suivant pour connaître leurs causes les plus fréquentes ainsi que leurs solutions.

### Résolution des problèmes SCSI

Problème	Cause	Solution
Un système équipé d'unités UATA et SCSI ne démarre pas à partir du disque dur SCSI.	Un disque UATA est connecté, le contrôleur IDE (ATA) est activé, et le contrôleur IDE (ATA) intégré apparaît avant l'adaptateur SCSI dans le menu <b>Storage &gt; Controller Order (Stockage &gt; Ordre des contrôleurs)</b> de l'utilitaire Computer Setup.	Dans l'utilitaire Computer Setup, sélectionnez <b>Storage &gt; Controller Order</b> et placez le contrôleur IDE (ATA) intégré en fin de liste.
Un système non équipé de disque UATA ne démarre pas à partir d'un disque SCSI.	Le périphérique SCSI n'est pas configuré correctement.	Assurez-vous que les câbles et les cavaliers sont correctement fixés. Pour démarrer à partir d'un disque SCSI, réglez son ID sur 0.
	L'initialisation à partir d'un disque dur a été désactivée dans Computer Setup.	Dans l'utilitaire Computer Setup, sélectionnez <b>Storage &gt; Boot Order</b> et activez l'entrée Hard Drive.
Une fois installés, les disques durs SCSI ne sont pas reconnus sous Windows NT.	Les drivers SCSI n'ont pas été installés sur le système avant Windows NT.	Installez d'abord les drivers SCSI, puis installez Windows NT. Pour télécharger des drivers SCSI adaptés à votre système, visitez le site : <a href="http://www.compaq.com/support">http://www.compaq.com/support</a> Pour plus d'informations sur l'installation des drivers SCSI, reportez-vous à l'annexe E, "Installation de drivers SCSI pour Windows NT".

## Résolution des problèmes de CD-ROM et DVD

Si vous rencontrez des problèmes de CD-ROM ou de DVD, consultez le tableau suivant pour connaître leurs causes les plus fréquentes et leurs solutions, ou reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur en option.

---

### Résolution des problèmes de CD-ROM et DVD

---

Problème	Cause	Solution
Le système ne démarre pas à partir du lecteur de CD-ROM ou de DVD.	L'option d'amorçage à partir du CD-ROM ou du DVD n'est pas activée sous Computer Setup.	Exécutez l'utilitaire Computer Setup, activez l'option d'amorçage sur les supports amovibles, puis vérifiez les paramètres d'ordre d'amorçage.
	Le lecteur contient un CD non amorçable.	Essayez un CD amorçable dans l'unité.
Les lecteurs de CD-ROM ou DVD ne sont pas détectés, ou le driver n'est pas chargé.	Le lecteur est mal branché ou mal configuré.	Reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur en option.
Le film ne peut pas être lu dans le lecteur de DVD.	Il se peut que le film soit réglé pour être lu dans un autre pays.	Reportez-vous à la documentation livrée avec le lecteur DVD.
	Le logiciel de décodage n'est pas installé.	Installez le logiciel de décodage.
Éjection du disque compact impossible (chargeur).	Disque mal positionné dans le lecteur.	Mettez l'ordinateur hors tension et insérez une fine tige métallique dans le trou d'éjection d'urgence et poussez fermement. Tirez doucement le tiroir hors du lecteur, jusqu'à ce qu'il soit entièrement sorti de l'ordinateur, puis retirez le disque.
Le lecteur de CD-ROM, le graveur de CD-RW, le lecteur de DVD-ROM ou le graveur de DVD-R/RW ne parvient pas à lire un disque ou met trop de temps pour démarrer.	Le CD a été inséré à l'envers.	Réintroduisez le CD en veillant à ce que l'étiquette soit orientée vers le haut.

---

## Résolution des problèmes de CD-ROM et DVD *(suite)*

Problème	Cause	Solution
Le lecteur de CD-ROM, le graveur de CD-RW, le lecteur de DVD-ROM ou le graveur de DVD-R/RW ne parvient pas à lire un disque ou met trop de temps pour démarrer. <i>(suite)</i>	Le démarrage du lecteur de DVD est plus lent du fait que le type de support (audio, vidéo) doit être détecté au préalable.	Attendez au moins 30 secondes pour laisser au lecteur de DVD-ROM le soin de déterminer le type de support à lire. Si le disque ne démarre toujours pas, reportez-vous aux autres solutions de cette section.
	Le CD ou le DVD est sale.	Nettoyez le disque à l'aide d'un kit de nettoyage de CD disponible dans la plupart des boutiques d'informatique.
	Windows ne détecte pas le lecteur de CD-ROM ou de DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilisez le Gestionnaire de périphériques pour supprimer ou désinstaller le périphérique en question.</li> <li>2. Redémarrez votre ordinateur et laissez à Windows le soin de détecter le driver du lecteur de CD-ROM/DVD-ROM.</li> </ol>
L'enregistrement de CD audio s'avère difficile, voire impossible.	Mauvais type de support ou support de piètre qualité.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procédez à l'enregistrement à une vitesse inférieure.</li> <li>2. Vérifiez que le support utilisé est adapté au lecteur.</li> <li>3. Essayez d'utiliser une autre marque de support. Il existe en effet de grandes différences de qualité entre les fabricants.</li> </ol>

## Résolution des problèmes logiciels

La plupart des problèmes logiciels surviennent pour l'une des raisons suivantes :

- L'application n'a pas été installée ou configurée correctement.
- La mémoire disponible n'est pas suffisante pour exécuter l'application.
- Il existe un conflit entre des applications.
- Assurez-vous que tous les drivers de périphériques nécessaires sont effectivement installés.
- Si vous avez installé un système d'exploitation autre que celui installé en usine, vérifiez qu'il est pris en charge par votre ordinateur.

Exécutez l'utilitaire d'enregistrement de configuration, lorsqu'il est disponible, pour déterminer si des modifications ont été réalisées sur le logiciel et peuvent poser problème. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous au *Manuel de supervision des ordinateurs de bureau* figurant sur le CD-ROM *Documentation Library*.

Si vous rencontrez des problèmes d'installation de logiciels sur une unité SCSI, consultez le tableau ci-dessous pour connaître leurs causes les plus fréquentes ainsi que leurs solutions.

## Résolution des problèmes logiciels

Problème	Cause	Solution
Windows NT ne s'installe pas correctement sur un disque dur SCSI.	Les drivers SCSI n'ont pas été installés sur le système avant Windows NT.	<p>Installez d'abord les drivers SCSI, puis installez Windows NT.</p> <p>Pour télécharger des drivers SCSI adaptés à votre système, visitez le site : <a href="http://www.compaq.com/support">http://www.compaq.com/support</a></p> <p>Pour plus d'informations sur l'installation des drivers SCSI, reportez-vous à l'annexe E, "Installation de drivers SCSI pour Windows NT".</p>
L'ordinateur refuse de démarrer.	Des fichiers système sont peut-être endommagés.	<p>Surveillez les signaux sonores et les voyants sur le clavier. Pour déterminer les causes possibles, consultez l'annexe A "Messages d'erreur du test POST"</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous au kit Compaq Restore ou à votre certificat de garantie.</p>
Le message d'erreur "Illegal Operation has Occurred" (Une opération non valide s'est produite) s'affiche.	Le logiciel utilisé n'est pas certifié par Microsoft pour votre version de Windows.	Vérifiez que le programme est certifié par Microsoft pour votre version de Windows (reportez-vous à l'emballage du programme pour obtenir ces informations).
	Les fichiers de configuration sont altérés.	Si cela s'avère possible, enregistrez toutes les données, fermez tous les programmes et redémarrez votre ordinateur.



## Comment contacter l'assistance clientèle

Pour obtenir une aide ou une prestation, adressez-vous à votre revendeur agréé. Pour connaître les coordonnées d'un revendeur agréé près de chez vous, consultez le site <http://www.compaq.com>.

---



Si vous portez votre ordinateur chez un revendeur ou mainteneur, n'oubliez pas de lui communiquer les mots de passe de configuration et de mise sous tension, si vous en avez défini.

---

---

## Messages d'erreur du test POST

Cette annexe répertorie les codes d'erreur, les messages d'erreur et les différentes séquences lumineuses et sonores que vous pourrez rencontrer lors de l'auto-test de mise sous tension (POST) ou après le redémarrage de l'ordinateur. Elle indique également la cause probable de l'erreur et les étapes à suivre pour y remédier.

### Codes numériques et messages textuels du test POST

La présente section décrit les erreurs de l'auto-test à la mise sous tension (POST) auxquelles des codes numériques sont associés. Elle comprend également quelques messages de texte susceptibles d'apparaître lors de l'auto-test à la mise sous tension (POST).



---

Certains de ces codes sont spécifiques à certains modèles d'ordinateurs et n'apparaissent pas sur tous ceux-ci.

---

## Codes numériques et messages textuels du test POST

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
101-Option ROM Error (Erreur de ROM option)	1L, 1C*	Somme de contrôle ROM système.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que la ROM est correcte.</li> <li>2. Réécrivez la ROM si nécessaire.</li> <li>3. Si vous avez récemment ajouté une carte d'extension, retirez-la et vérifiez si le problème persiste.</li> <li>4. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>5. Si le message ne réapparaît pas, il se peut qu'il y ait un problème au niveau de la carte d'extension.</li> <li>6. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
102-System Board Failure (défaillance de la carte mère)	Aucun	DMA, horloges, etc.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>2. Retirez les cartes d'extension.</li> <li>3. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
103-System Board Failure (défaillance de la carte mère)	Aucun	DMA, horloges, etc.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>2. Retirez les cartes d'extension.</li> <li>3. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
150-SafePost Active (SafePost activé)	Aucun	Une carte d'extension PCI ne répond pas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redémarrez l'ordinateur.</li> <li>2. Désactivez SafePost.</li> <li>3. Si la carte d'extension ne répond pas, remplacez-la.</li> </ol>

\* L = long, C = court

## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
162-System Options Not Set (options système non définies)	2C*	Configuration incorrecte. La pile de l'horloge temps réel (RTC) doit éventuellement être remplacée. La durée de vie de cette pile est d'environ 3 à 5 ans.	Exécutez Computer Setup. Réglez la date et l'heure depuis le <b>Panneau de configuration</b> . Si le problème persiste, remplacez la pile RTC. Reportez-vous au <i>Manuel de référence du matériel</i> pour connaître la procédure d'installation d'une nouvelle pile ou adressez-vous à votre revendeur agréé pour effectuer le remplacement.
Time & Date Not Set (heure et date non définies)	2C*	Heure ou date invalide dans la mémoire de configuration. La pile de l'horloge temps réel (RTC) doit éventuellement être remplacée. La durée de vie de cette pile est d'environ 3 à 5 ans.	Redéfinissez d'abord la date et l'heure dans le <b>Panneau de configuration</b> (Computer Setup peut également être utilisé pour mettre à jour la date et l'heure RTC). Si le problème persiste, remplacez la pile RTC. Reportez-vous au <i>Manuel de référence du matériel</i> pour connaître la procédure d'installation d'une nouvelle pile ou adressez-vous à votre revendeur agréé pour effectuer le remplacement.
		Le cavalier CMOS n'est pas positionné correctement.	Le cas échéant, vérifiez le positionnement du cavalier de la CMOS.

\* L = long, C = court

## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
164-Memory Size Error (erreur de taille mémoire)	2C*	Configuration incorrecte de la mémoire.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li> <li>2. Assurez-vous, le cas échéant, que le ou les modules de mémoire sont installés correctement.</li> <li>3. Si de la mémoire d'un autre fabricant a été ajoutée, procédez au test avec de la mémoire HP uniquement.</li> <li>4. Contrôlez le type du module mémoire.</li> </ol>
183-Invalid Processor Jumper Setting (réglage invalide du cavalier de processeur)	2C*	Réglage incorrect du cavalier de la carte mère.	Régalez à nouveau les cavaliers de la carte mère pour qu'ils correspondent aux vitesses de bus et de processeur (sur certains modèles).

\* L = long, C = court

**Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

<b>Code/message</b>	<b>Signaux sonores</b>	<b>Cause probable</b>	<b>Action recommandée</b>
201-Memory Error (erreur de mémoire)	Aucun	Erreur de mémoire vive (RAM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li> <li>2. Contrôlez la bonne installation de la mémoire et des modules de continuité.</li> <li>3. Contrôlez le type du module mémoire.</li> <li>4. Retirez et remplacez un à un les modules de mémoire pour isoler le module défaillant.</li> <li>5. Remplacez le(s) module(s) de mémoire défaillant(s).</li> <li>6. Si l'erreur persiste, après le remplacement des modules de mémoire, remplacez la carte mère.</li> </ol>
202-Memory Type Mismatch (incompatibilité dans la mémoire)	Aucun	Les modules de mémoire ne sont pas compatibles entre eux.	Remplacez les modules par des modules compatibles.
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y, y, ... (Erreurs de bit unique corrigées par ECC dans le(s) support(s) de module mémoire y, y, ...)	2C*	Erreur de bit unique ECC.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrôlez le type du module mémoire.</li> <li>2. Essayez un autre support de mémoire.</li> <li>3. Remplacez le module mémoire si le problème persiste.</li> </ol>

\* L = long, C = court

## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
212-Failed Processor (panne de processeur)	Aucun	Le processeur ne s'est pas initialisé.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réinstallez le processeur dans son support.</li> <li>2. Si le processeur ne répond pas, remplacez-le.</li> </ol>
213-Incompatible DIMM Module in DIMM Socket(s) X,X, ... (module DIMM incompatible dans le ou les supports DIMM X,X, ...)	2C*	Le module mémoire du support décrit dans le message d'erreur n'intègre pas des données SPD essentielles ou est incompatible avec le chipset.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrôlez le type du module de mémoire.</li> <li>2. Essayez un autre support de mémoire.</li> <li>3. Remplacez le module DIMM par un autre conforme aux normes SPD.</li> </ol>
214-Memory Device Failure. Error code: XX, Memory Module Socket(s): XX (Défaillance de module mémoire. Code d'erreur: XX, Support du module: XX)	Aucun	Une erreur spécifique s'est produite dans un module mémoire installé dans le support indiqué.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrôlez le type du module mémoire.</li> <li>2. Essayez un autre support de module mémoire.</li> <li>3. Remplacez le module mémoire si le problème persiste.</li> </ol>
215-RIMM Configuration Error (erreur de configuration RIMM)	Aucun	Les modules RIMM sont mal installés.	Tous les supports RIMM doivent être occupés par des modules RIMM ou CRIMM, à partir du support 1. Sur les systèmes à double canal, il doit y avoir un module RIMM dans chaque canal. Les procédures d'installation des modules RIMM sont décrites dans le <i>Manuel de référence du matériel</i> .

\* L = long, C = court

**Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

<b>Code/message</b>	<b>Signaux sonores</b>	<b>Cause probable</b>	<b>Action recommandée</b>
301-Keyboard Error (erreur de clavier)	Aucun	Erreur du clavier	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.</li> <li>2. Vérifiez qu'il ne manque aucune broche au connecteur et qu'elles ne sont pas tordues.</li> <li>3. Assurez-vous qu'aucune des touches n'est enfoncée.</li> <li>4. Remplacez le clavier.</li> </ol>
303-Keyboard Controller Error (erreur de contrôleur de clavier)	Aucun	Carte E/S du contrôleur de clavier.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.</li> <li>2. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
304-Keyboard or System Unit Error (erreur de clavier ou d'unité système)	Aucun	Erreur du clavier	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Éteignez l'ordinateur et rebranchez le clavier.</li> <li>2. Assurez-vous qu'aucune des touches n'est enfoncée.</li> <li>3. Remplacez le clavier.</li> <li>4. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
401-Parallel Port 1 Address Assignment Conflict (conflit d'attribution d'adresse de port parallèle 1)	2C*	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
402-Monochrome Adapter Failure (panne adaptateur monochrome)	1L, 2C*	Contrôleur d'affichage monochrome.	Remplacez le contrôleur d'affichage monochrome.

\* L = long, C = court



## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port parallèle 3)	2C*	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
404-Parallel Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port parallèle)	2C*	Les ports externe et interne sont tous deux affectés au port parallèle X.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirez toute carte d'extension de port parallèle éventuelle.</li> <li>2. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou lancez l'utilitaire Computer Setup.</li> </ol>
410-Audio Interrupt Conflict (conflit d'interruption audio)	2C*	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (conflit d'interruption de carte interface réseau)	2C*	L'adresse IRQ est en conflit avec une autre unité.	Redéfinissez l'IRQ.
501-Display Adapter Failure (panne d'adaptateur écran)	1L, 2C*	Contrôleur d'affichage graphique.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remplacez la carte graphique (si nécessaire).</li> <li>2. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>3. Vérifiez que le moniteur est relié et allumé.</li> <li>4. Remplacez le contrôleur graphique.</li> </ol>

\* L = long, C = court

**Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

<b>Code/message</b>	<b>Signaux sonores</b>	<b>Cause probable</b>	<b>Action recommandée</b>
510-Splash Screen image corrupted (image de l'écran de démarrage altérée)	Aucun	L'image de l'écran de démarrage comporte des erreurs.	Installez la dernière version de ROMPaq pour restaurer l'image.
511-CPU, Rear, or Front Fan not detected (ventilateur processeur, arrière ou avant non détecté)	Aucun	Le ventilateur est déconnecté ou présente un dysfonctionnement.	1. Vérifiez que le câble du ventilateur est bien branché. 2. Remplacez le ventilateur.
601-Diskette Controllor Error (erreur du contrôleur de disquette)	Aucun	Les circuits du contrôleur de disquette ou de l'unité de disquette sont incorrects.	1. Exécutez Computer Setup. 2. Contrôlez et/ou remplacez les câbles. 3. Effacez la mémoire CMOS. 4. Remplacez l'unité de disquette. 5. Remplacez la carte mère.
602-Diskette Boot Record Error (erreur du secteur d'amorçage de la disquette)	Aucun	La disquette de l'unité A n'est pas une disquette amorçable.	Remplacez la disquette.
605-Diskette Drive Type Error (erreur de type d'unité de disquette)	2C*	Incompatibilité du type d'unité.	1. Lancez l'utilitaire Computer Setup, ou les utilitaires Microsoft Windows NT ou Windows 98. 2. Débranchez tous les autres périphériques de contrôleur de disquette (unités de sauvegarde sur cartouche). 3. Effacez la mémoire CMOS.

\* L = long, C = court

## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
610-External Storage Drive Failure (panne unité externe de stockage de données)	Aucun	L'unité externe de sauvegarde sur cartouche n'est pas connectée.	Réinstallez l'unité de sauvegarde sur cartouche ou appuyez sur <b>F1</b> pour permettre au système de se reconfigurer sans l'unité.
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (conflit d'affectation d'adresse au port d'unité de disquette principale)	2C*	Erreur de configuration.	Lancez l'utilitaire Computer Setup, ou les utilitaires Windows ou Windows NT.
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (conflit d'affectation d'adresse au port d'unité de disquette secondaire)	2C*	Erreur de configuration.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécutez Computer Setup.</li> <li>2. Retirez les cartes d'extension.</li> <li>3. Effacez la mémoire CMOS.</li> </ol>
660-Display cache is detected unreliable (cache d'affichage considéré comme non fiable)	Aucun	Le cache d'affichage intégré du contrôleur graphique ne fonctionne pas correctement et va être désactivé.	Remplacez la carte système si une dégradation minime de la qualité graphique vous pose problème.

\* L = long, C = court

**Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

<b>Code/message</b>	<b>Signaux sonores</b>	<b>Cause probable</b>	<b>Action recommandée</b>
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Start Up (le capot de l'ordinateur a été ouvert depuis le dernier démarrage de l'ordinateur)	Aucun		Aucune mesure n'est nécessaire.
914-Hood Lock Coil is not Connected (la bobine de verrou du capot n'est pas connectée)	Aucun	Le mécanisme du verrou Smart Cover manque ou n'est pas connecté.	1. Reconnectez ou remplacez le mécanisme de verrouillage du capot. 2. Refixez ou remplacez le câble du mécanisme de verrouillage.
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not connected (le capteur de température du dissipateur thermique du processeur n'est pas connecté)	Aucun	Le câble du dissipateur thermique du processeur n'est pas relié à la carte mère.	Refixez ou remplacez le câble du dissipateur thermique du processeur à la carte mère.
917-Expansion riser not detected (carte de fond de panier non détectée)	Aucun	La carte de fond de panier est absente ou mal installée.	Installez la carte de fond de panier si elle manque ou retirez-la et remplacez-la de manière à assurer une bonne connexion.

## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
1151-Serial Port 1 Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port série 1)	2C*	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés à COM1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirez toute carte d'extension de port série éventuelle.</li> <li>2. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li> </ol>
1152-Serial Port 2 Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port série 2)	2C*	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés à COM2.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirez toute carte d'extension de port série éventuelle.</li> <li>2. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li> </ol>
1155- Serial Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port série)	2C*	Les ports série externe et interne sont tous deux affectés au même IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirez toute carte d'extension de port série éventuelle.</li> <li>2. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>3. Reconfigurez les ressources de la carte et/ou exécutez Computer Setup ou les utilitaires Windows.</li> </ol>
1201-System Audio Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse audio système)	2C*	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Redéfinissez l'IRQ.

\* L = long, C = court

**Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

<b>Code/message</b>	<b>Signaux sonores</b>	<b>Cause probable</b>	<b>Action recommandée</b>
1202- MIDI Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port MIDI)	2C*	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Redéfinissez l'IRQ.
1203-Game Port Address Conflict Detected (détection d'un conflit d'adresse de port jeu)	2C*	L'adresse IRQ du périphérique est en conflit avec un autre périphérique.	Redéfinissez l'IRQ.
1611-Fan failure detected (panne de ventilateur détectée)	Aucun	Le câble du dissipateur thermique du processeur/ventilateur du châssis n'est pas relié à la carte mère.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconnectez le ventilateur.</li> <li>2. Remplacez le ventilateur.</li> <li>3. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
1720-SMART Hard Drive detects imminent failure (le contrôleur de disque dur SMART détecte une panne imminente)	Aucun	Le disque dur est sur le point de tomber en panne. (certains disques durs sont dotés d'un microprogramme de réparation des messages de panne erronés).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que le disque dur émet un message de panne correct. Exécutez le test Système de protection d'unité, s'il est disponible.</li> <li>2. Utilisez le microprogramme de correction, si nécessaire. (Visitez le site <a href="http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories">http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories</a>.)</li> <li>3. Sauvegardez le contenu du disque dur et remplacez-le.</li> </ol>

\* L = long, C = court

## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
1721-SMART SCSI Hard Drive detects imminent failure (le contrôleur SMART SCSI de disque dur détecte une panne imminente)	Aucun	Le disque dur est sur le point de tomber en panne. Certains disques durs sont dotés d'un microprogramme de réparation des messages de panne erronés.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que le disque dur émet un message de panne correct.</li> <li>2. Utilisez le microprogramme de correction, si nécessaire.</li> <li>3. Sauvegardez le contenu du disque dur et remplacez-le.</li> </ol>
1782-Disk Controller Failure (panne du contrôleur de disque)	Aucun	Erreur de circuits du disque dur.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécutez Computer Setup.</li> <li>2. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>3. Contrôlez le branchement du câble/les positionnements du cavalier.</li> <li>4. Exécutez le programme de diagnostic du disque dur.</li> <li>5. Débranchez toutes les autres unités.</li> <li>6. Exécutez le test Système de protection d'unité, s'il est disponible.</li> <li>7. (Visitez le site <a href="http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories">http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories</a> au sujet d'éventuels changements lorsque Windows NT 4.0 Service Pack 4 est utilisé.</li> <li>8. Remplacez le disque dur.</li> <li>9. Remplacez la carte mère.</li> </ol>

**Codes numériques et messages textuels du test POST** *(suite)*

<b>Code/message</b>	<b>Signaux sonores</b>	<b>Cause probable</b>	<b>Action recommandée</b>
1800-Temperature Alert (alerte de température)	Aucun	Surchauffe du système.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur fonctionne.</li> <li>2. Contrôlez la vitesse du processeur.</li> <li>3. Remplacez le processeur.</li> <li>4. Remplacez la carte mère.</li> </ol>
1801-Microcode Patch Error (erreur de correction du microprogramme)	Aucun	Le processeur n'est pas pris en charge par le BIOS de la ROM.	Mettez le BIOS à niveau.
1998-Master Boot Record has been lost (Perte du MBR).	1L, 2C*	La copie de sauvegarde du MBR est endommagée.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et enregistrez le MBR du disque amorçable actuel.

\* L = long, C = court



## Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)

Code/message	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
1999-Master Boot Record has changed (Le MBR a été modifié).	1L*	Le MBR actuel ne correspond pas à la copie de sauvegarde enregistrée.	Agissez avec la plus grande prudence. Le MBR a peut-être été mis à jour dans le cadre d'activités normales de maintenance du disque (gestionnaire de disque, fdisk ou format). Dans ce cas, le remplacement de la copie de sauvegarde du MBR précédemment enregistrée peut entraîner une perte de données. Si vous êtes certain que la modification du MBR est involontaire ou indésirable (elle est par exemple due à un virus), lancez l'utilitaire Computer Setup et restaurez la copie de sauvegarde du MBR. Sinon, lancez l'utilitaire Computer Setup et désactivez la sécurité MBR ou enregistrez le MBR du disque amorçable actuel.
2000-Master Boot Record Hard Drive has changed (Le disque dur du MBR a changé).	1L, 2C*	Le disque dur amorçable actuel diffère de celui qui était présent lors de l'activation de la sécurité MBR.	Lancez l'utilitaire Computer Setup et désactivez la sécurité MBR ou enregistrez le MBR du disque amorçable actuel.

\* L = long, C = court

**Codes numériques et messages textuels du test POST (suite)**

<b>Code/message</b>	<b>Signaux sonores</b>	<b>Cause probable</b>	<b>Action recommandée</b>
Invalid Electronic Serial Number (numéro de série électronique incorrect).	Aucun	Le numéro de série électronique a été altéré.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécutez Computer Setup. Si le champ contient déjà des données ou n'autorise pas la saisie d'un numéro de série, téléchargez depuis le site <a href="http://www.compaq.com">http://www.compaq.com</a> et exécutez SP5572.EXE (SNZERO.EXE).</li> <li>2. Exécutez l'utilitaire Computer Setup et essayez d'entrer le numéro de série sous Security, System ID, puis enregistrez les modifications.</li> </ol>
ECC Multiple Bit Error Detected in Memory Module (erreur ECC sur plusieurs bits détectée dans le module mémoire).	Aucun	Le chipset a détecté plusieurs bits erronés dans l'un des quadwords 64 bits de l'ensemble mémoire.	Remplacez le module mémoire.
Parity Check 2 (test de parité 2)	Aucun	Erreur de RAM de parité	Exécutez les utilitaires Computer Setup et Diagnostic.

## Voyants du clavier et du panneau avant et codes sonores pour le diagnostic POST

Cette section couvre les codes des voyants du clavier et du panneau avant ainsi que les codes sonores susceptibles de se présenter lors de l'auto-test à la mise sous tension, et qui ne sont pas nécessairement liés à un code d'erreur ou à un message textuel.




Si vous utilisez un clavier de type USB, vous entendrez les signaux sonores relatifs à certains codes, mais vous ne verrez pas les voyants du clavier clignoter.

### Diagnostics à l'aide des témoins du clavier et du panneau avant, et des codes sonores

Activité	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
Les voyants <b>Verr num</b> , <b>Verr maj</b> et <b>Arrêt défil</b> clignotent deux fois.	1L, 3C*	La ROM système est défectueuse ; le système fonctionne en mode Failsafe Boot Block.	Réécrivez la ROM à l'aide de la disquette ROMPaq. Reportez-vous à la section "Bloc d'amorçage ROM Failsafe" du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> .
Voyant <b>Verr maj</b> du clavier clignotant.	1L, 2C*	Le contrôleur graphique est absent ou n'est pas initialisé correctement	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effacez la mémoire CMOS.</li> <li>2. Si vous avez ajouté une carte graphique, retirez-la et replacez-la.</li> <li>3. Refixez, s'il y a lieu, la carte de fond de panier.</li> </ol>

\* L = long, C = court

## Diagnostics à l'aide des témoins du clavier et du panneau avant, et des codes sonores (suite)

Activité	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
Voyant <b>Verr num</b> du clavier clignotant (selon modèle).	1S, 2L*	Absence de mémoire système.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrôlez le module mémoire (reportez-vous à la section appropriée du <i>Manuel de référence du matériel</i>).</li> <li>2. Retirez et remplacez le module de mémoire.</li> <li>3. Reportez-vous à la rubrique "Problèmes de mémoire" du présent manuel.</li> </ol>
<p> <b>ATTENTION</b> : La prise en charge de modules mémoire ECC ou non-ECC dépend du modèle. Certains modèles ne prennent en charge que la mémoire non-ECC. Dans le cas de systèmes ECC, HP ne prend pas en charge la combinaison de modules ECC et non-ECC. De plus, le système d'exploitation ne se charge pas.</p>			
Voyant <b>Verr num</b> allumé (clavier).	Aucun	La récupération du bloc de démarrage a échoué. La disquette ROMPaq est absente, défectueuse ou l'unité n'est pas prête.	Réécrivez la ROM à l'aide de la disquette ROMPaq. Reportez-vous à la section "Bloc d'amorçage ROM Failsafe" du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> .
Voyant <b>Arrêt défil</b> du clavier clignotant (selon modèle).	2L, 1C*	Panne matérielle de la carte mère (avant erreur de la carte graphique).	Remplacez la carte mère.
Voyant d'alimentation vert allumé	Aucun	Ordinateur allumé.	Aucun
Le voyant d'alimentation vert clignote toutes les deux secondes.	Aucun	L'ordinateur est en mode Suspend RAM (certains modèles uniquement) ou en mode Suspend normal.	Aucun

\* L = long, C = court

## Diagnostique à l'aide des témoins du clavier et du panneau avant, et des codes sonores (suite)

Activité	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
Le voyant d'alimentation est éteint.	Aucun	Le disque est en mode Suspend (le cas échéant) ou l'ordinateur ou est éteint.	Aucun
Voyant rouge ou jaune d'alimentation clignotant toutes les deux secondes (selon modèle).	Aucun	Surcharge de l'alimentation.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfoncez le bouton d'alimentation. Le voyant doit être vert.</li> <li>2. Coupez complètement l'alimentation de l'ordinateur, patientez 30 secondes, puis rétablissez-la.</li> <li>3. Réduisez la consommation électrique en retirant les options une par une jusqu'à ce que l'ordinateur fonctionne de nouveau.</li> <li>4. Contrôlez l'état de la carte mère.</li> <li>5. Remplacez la carte mère.</li> <li>6. Changez de source d'alimentation.</li> </ol>
Voyants verts d'alimentation et de disque dur clignotants.	Aucun	Carte de fond de panier mal placée.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retirez la carte de fond de panier.</li> <li>2. Essayez le connecteur.</li> <li>3. Réinstallez la carte de fond de panier (reportez-vous au <i>Manuel de référence du matériel</i> pour savoir comment retirer la carte de fond de panier).</li> </ol>

## Diagnostics à l'aide des témoins du clavier et du panneau avant, et des codes sonores (suite)

Activité	Signaux sonores	Cause probable	Action recommandée
Voyant rouge d'alimentation clignotant toutes les secondes (selon modèle)	Aucun	Erreur ROM.	Réécrivez la ROM à l'aide de la disquette ROMPaq. Reportez-vous à la section "Réécriture de la ROM" du <i>Manuel de supervision des ordinateurs de bureau</i> .
Voyant rouge ou jaune d'alimentation allumé.	Aucun	Processeur mal installé.	Remplacez le processeur dans la carte mère.
Le voyant d'alimentation rouge ou jaune : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clignote quatre fois par seconde, OU</li> <li>2. Clignote deux fois (à intervalles d'une seconde), puis reste éteint deux secondes, OU</li> <li>3. Le voyant d'alimentation ne clignote pas.</li> </ol>	Aucun	Surchauffe de l'ordinateur.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Installez le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur, si nécessaire.</li> <li>2. Vérifiez que les aérations de l'ordinateur ne sont pas obstruées et que le ventilateur interne fonctionne.</li> </ol>

---

## Protection par mot de passe et réinitialisation de la mémoire CMOS

Votre ordinateur offre des fonctions de protection par mot de passe, paramétrables à partir du menu de l'utilitaire Computer Setup.

Deux types de protection par mot de passe sont disponibles à partir du menu de l'utilitaire Computer Setup : le mot de passe de configuration et le mot de passe de mise sous tension. Lorsque vous établissez seulement un mot de passe de configuration, tout utilisateur peut accéder à toutes les informations de l'ordinateur, à l'exception de Computer Setup. Lorsque vous définissez uniquement un mot de passe de mise sous tension, celui-ci est nécessaire pour accéder à l'utilitaire Computer Setup et à toutes les autres données de l'ordinateur. Si vous créez les deux mots de passe, seul le mot de passe de configuration vous donne accès à Computer Setup.

Lorsque les deux mots de passe sont définis, le mot de passe de configuration peut être utilisé à la place du mot de passe de mise sous tension pour accéder à l'ordinateur. Cette option est particulièrement utile pour l'administrateur de réseau.

Si vous oubliez le mot de passe de votre ordinateur, vous pouvez l'effacer de deux manières pour avoir accès aux données de l'ordinateur :

- En réinitialisant le cavalier de mot de passe
- En utilisant le bouton d'effacement de la CMOS.



**ATTENTION :** le fait d'appuyer sur le bouton de la CMOS réinitialisera toutes les valeurs de la mémoire CMOS et effacera toutes les informations de personnalisation, telles que les mots de passe, les numéros d'inventaire et les réglages spéciaux. Il convient de sauvegarder les valeurs CMOS de l'ordinateur avant leur réinitialisation, pour le cas où elles devraient être restaurées ultérieurement. Cette sauvegarde s'exécute facilement à l'aide de Computer Setup. Pour de plus amples informations sur la sauvegarde de vos valeurs CMOS, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup*.

---

## Réinitialisation du cavalier de mot de passe

Pour désactiver les fonctions de mots de passe de mise sous tension et de configuration, ou pour effacer ces mots de passe, procédez comme suit :

1. Arrêtez le système d'exploitation selon la procédure d'arrêt standard, mettez l'ordinateur et tous les périphériques externes hors tension, puis débranchez le cordon d'alimentation de la prise secteur.
2. Débranchez le clavier, le moniteur et tout autre équipement externe connecté à l'ordinateur.



**AVERTISSEMENT :** afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.

---



**ATTENTION :** lorsque l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère reste toujours alimentée, même si l'ordinateur est éteint. Si le cordon d'alimentation n'est pas débranché, le système risque d'être endommagé.

---



**ATTENTION :** l'électricité statique peut endommager les composants électroniques de l'ordinateur ou de l'équipement en option. Il est conseillé de toucher un objet métallique relié à la terre avant de commencer l'installation. Reportez-vous au manuel *Informations sur la sécurité et les réglementations* pour obtenir de plus amples informations.

---

3. Retirez le panneau d'accès ou le capot de l'ordinateur.

4. Repérez l'embase du cavalier.



Sur la plupart des cartes système, elle porte le repère E49 ou P49.

---



Pour faciliter la localisation du cavalier de mot de passe et d'autres composants de la carte mère, consultez la Carte illustrée des pièces (IPM) de votre système.

---

5. Retirez le cavalier des broches 1 et 2. Placez le cavalier sur la broche 2 pour ne pas l'égarer.



6. Remettez en place le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.
7. Reconnectez l'équipement externe.
8. Branchez l'ordinateur et mettez-le sous tension. Laissez le système d'exploitation démarrer. Cette opération permet d'effacer les mots de passe existants et de désactiver les fonctions de mots de passe.
9. Pour réactiver les fonctions de mot de passe, répétez les étapes 1 à 4, puis remplacez le cavalier sur les broches 1 et 2.
10. Répétez les étapes 6 à 8, puis établissez de nouveaux mots de passe. Reportez-vous au *Manuel de l'utilitaire Computer Setup* pour plus d'instructions.

## Effacement et réinitialisation de la mémoire CMOS

La mémoire de configuration de l'ordinateur (CMOS) enregistre les informations sur les mots de passe et sur la configuration de l'ordinateur.

### Utilisation du bouton CMOS

1. Mettez l'ordinateur ainsi que tous ses périphériques externes hors tension et débranchez le cordon d'alimentation de la prise secteur.
2. Déconnectez le clavier, le moniteur et tout autre équipement externe branché sur l'ordinateur.



**AVERTISSEMENT :** afin de réduire les risques de blessures consécutives à une décharge électrique ou au contact avec des surfaces chaudes, assurez-vous que le cordon d'alimentation est débranché et laissez les composants refroidir avant de les toucher.

---



**ATTENTION :** lorsque l'ordinateur est branché sur le secteur, la carte mère reste toujours alimentée, même si l'ordinateur est éteint. Si le cordon d'alimentation n'est pas débranché, le système risque d'être endommagé.

---



**ATTENTION :** l'électricité statique peut endommager les composants électroniques de l'ordinateur ou de l'équipement en option. Il est conseillé de toucher un objet métallique relié à la terre avant de commencer l'installation. Reportez-vous au manuel *Informations sur la sécurité et les réglementations* pour obtenir de plus amples informations.

---

3. Retirez le panneau d'accès ou le capot de l'ordinateur.



**ATTENTION :** le fait d'appuyer sur le bouton de la CMOS réinitialisera toutes les valeurs de la mémoire CMOS et effacera toutes les informations de personnalisation, telles que les mots de passe, les numéros d'inventaire et les réglages spéciaux. Il convient de sauvegarder les valeurs CMOS de l'ordinateur avant leur réinitialisation, pour le cas où elles devraient être restaurées ultérieurement. Cette sauvegarde s'exécute facilement à l'aide de Computer Setup. Pour de plus amples informations sur la sauvegarde de vos valeurs CMOS, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup*.

---

4. Appuyez sur le bouton CMOS et maintenez-le enfoncé pendant environ cinq secondes.



*Bouton CMOS*

5. Remettez en place le capot ou le panneau d'accès de l'ordinateur.



Pour faciliter la localisation du bouton CMOS et d'autres composants de la carte mère, consultez la Carte illustrée des pièces (IPM) de votre système.

---

6. Rebranchez les périphériques externes.

7. Branchez l'ordinateur et mettez-le sous tension.



Vous devrez redéfinir vos mots de passe et tous vos réglages système, ainsi que la date et l'heure.

Reportez-vous au *Manuel de supervision des ordinateurs de bureau* pour d'autres instructions sur la redéfinition des mots de passe. Pour des instructions sur Computer Setup, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup*.

## Utilisation de Computer Setup pour réinitialiser la mémoire CMOS

Pour réinitialiser la CMOS, vous devez d'abord accéder au menu de l'utilitaire Computer Setup.

Appuyez sur la touche **F10** dès que le message Computer Setup apparaît dans l'angle inférieur droit de l'écran. Appuyez sur **Entrée** pour ignorer l'écran de titre, le cas échéant.



Si vous n'appuyez pas sur la touche **F10** lorsque le message s'affiche, vous devrez éteindre l'ordinateur, puis le remettre sous tension pour avoir accès à l'utilitaire.

Vous avez alors le choix entre cinq options dans le menu Computer Setup Utilities : **File, Storage, Security, Power and Advanced** (**Fichier, Stockage, Sécurité, Alimentation et Avancé**).

Pour rétablir les paramètres d'usine par défaut de la CMOS, commencez par définir la date et l'heure, puis utilisez les touches fléchées ou la touche **Tab** pour sélectionner **File > Set Defaults and Exit (Fichier > Rétablir les paramètres par défaut et quitter)**. Cette opération a pour effet de réinitialiser des paramètres logiciels tels que la séquence d'amorçage et d'autres réglages d'usine. En revanche, elle ne force pas la redétection du matériel.

Reportez-vous au *Manuel de supervision des ordinateurs de bureau* pour d'autres instructions sur la redéfinition des mots de passe. Pour des instructions sur Computer Setup, consultez le *Manuel de l'utilitaire Computer Setup*.

---

## Système de protection d'unité (DPS)

Le système de protection d'unité DPS (Drive Protection System) est un outil de diagnostic intégré aux disques durs installés sur certains ordinateurs HP. Le DPS est conçu pour aider au diagnostic des problèmes pouvant conduire à un remplacement du disque dur non pris en charge par la garantie.

Lors de la construction de ces systèmes Compaq, chaque disque dur installé est testé avec le système DPS et un enregistrement permanent des informations clés est écrit sur le disque. À chaque test DPS, les résultats sont inscrits sur le disque dur. Votre mainteneur peut ensuite utiliser ces informations pour le diagnostic des pannes vous ayant conduit à exécuter le logiciel DPS.

Le DPS n'affecte aucun programme ni données enregistrés sur le disque dur. Le test est unrésidé dans le microprogramme du disque dur et vous pouvez l'exécuter même si l'ordinateur n'amorce pas le système d'exploitation. Le délai d'exécution du test dépend du fabricant et de la taille du disque dur, en règle générale, il dure environ deux minutes par Gigaoctet.

Utilisez le DPS lorsque vous suspectez un problème de disque dur. Si l'ordinateur affiche le message "Détection d'une panne imminente sur le disque dur SMART", n'exécutez pas DPS mais faites une copie de sauvegarde des données du disque dur et contactez votre mainteneur agréé pour qu'il remplace votre disque dur.

## Accès au DPS via Diagnostics pour Windows

Pour accéder au DPS via l'utilitaire Diagnostics pour Windows, procédez comme suit :

1. Allumez l'ordinateur et sélectionnez **Poste de travail > Panneau de configuration > Diagnostics for Windows**.

Cinq onglets vous sont proposés sur l'écran de **Diagnostics** : **Présentation, Test, Statut, Journal** et **Erreur..**

2. Cliquez sur **Test > Type de test**.

Un choix de trois tests apparaît : **Test rapide, Test complet** et **Test personnalisé**.

3. Sélectionnez **Personnalisé**.

Vous avez le choix entre deux modes : **Interactif** et **Sans surveillance**.

4. Sélectionnez **Interactif > Unités de stockage > Disque(s) dur(s)**.

5. Sélectionnez la ou les unités à tester, puis **Test du système de protection de l'unité > Début du test**.

À la fin du test, un message s'affiche (parmi trois textes possibles) pour chaque unité testée :

- Test réussi. Code de résultat 0.
- Test interrompu. Code de résultat 1 ou 2.
- Échec du test. Remplacement de l'unité conseillé. Code de résultat 3 à 14.

Si le test a échoué, enregistrez le code de résultat et signalez-le à votre mainteneur pour l'aider à diagnostiquer le problème affectant votre ordinateur.

## Accès au DPS via Computer Setup

Si votre ordinateur ne s'allume pas correctement, utilisez l'utilitaire Computer Setup pour accéder au programme DPS. Pour accéder au DPS, procédez comme suit :

1. Mettez l'ordinateur sous tension ou redémarrez-le.
2. Appuyez sur la touche **F10** dès que le message F10 Setup apparaît dans l'angle inférieur droit de l'écran.



Si vous n'appuyez pas sur la touche **F10** lorsque le message s'affiche, vous devrez éteindre l'ordinateur, puis le remettre sous tension pour avoir accès à l'utilitaire.

Vous avez alors le choix entre cinq options dans le menu Computer Setup Utilities : **File, Storage, Security, Power and Advanced** (**Fichier, Stockage, Sécurité, Alimentation et Avancé**).

3. Sélectionnez **Storage > IDE DPS Self-Test**.

L'écran affiche la liste des disques durs installés qui peuvent être diagnostiqués par le DPS.



Si aucun disque dur installé ne peut être diagnostiqué, l'option d'**auto-test IDE DPS** n'apparaît pas à l'écran.

4. Sélectionnez le disque dur à tester et suivez les invites à l'écran pour procéder au test.

À la fin du test, l'un des trois messages suivants s'affiche :

- Test réussi. Code de résultat 0.
- Test interrompu. Code de résultat 1 ou 2.
- Échec du test. Remplacement de l'unité conseillé. Code de résultat 3 à 14.

Si le test a échoué, enregistrez le code de résultat et signalez-le à votre mainteneur pour l'aider à diagnostiquer le problème affectant votre ordinateur.

---

## Configuration de la sortie audio analogique/numérique

Certains ordinateurs intègrent un dispositif audio raccordable à des haut-parleurs stéréo externes analogiques ou numériques. Ces systèmes peuvent détecter automatiquement le type de haut-parleur connecté et générer le signal approprié. Pour basculer manuellement entre les modes analogique, numérique et détection automatique, suivez la procédure correspondant à votre système d'exploitation, telle que décrite ci-après.



Si vous sélectionnez le mode numérique, le haut-parleur interne et les haut-parleurs externes analogiques ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le mode de sortie sur analogique ou sur détection automatique. Si vous sélectionnez le mode analogique, les haut-parleurs numériques externes ne fonctionneront pas tant que vous ne réglerez pas de nouveau le mode de sortie sur numérique ou sur détection automatique.

---

### Microsoft Windows 98 et Microsoft Windows 2000

1. Cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis double-cliquez sur l'icône **Système** pour ouvrir la boîte de dialogue **Propriétés Système**.
2. Dans la boîte de dialogue **Propriétés Système**, sélectionnez le **Gestionnaire de périphériques**.
3. Cliquez sur le signe "+" en regard de l'entrée **Contrôleurs son, vidéo et jeu** pour développer cette branche.
4. Pour Windows 98, passez à l'étape 5. Pour Windows 2000, passez à l'étape 6.

5. Dans Windows 98, sélectionnez le périphérique audio adéquat, puis cliquez sur **Propriétés** pour ouvrir son panneau de **Propriétés**. Passez à l'étape 7.
6. Dans Windows 2000, double-cliquez sur le périphérique audio adéquat pour ouvrir son panneau de **Propriétés**.
7. Dans la zone Configuration de l'onglet **Paramètres**, réglez le mode de sortie sur l'option de votre choix.
8. Cliquez sur le bouton **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Propriétés**.
9. Fermez la boîte de dialogue **Propriétés Système**.
10. Fermez le **Panneau de configuration**.

## Microsoft Windows NT 4.0

1. Cliquez sur **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**, puis double-cliquez sur l'icône **Multimédia** pour ouvrir la boîte de dialogue **Propriétés multimédia**.
2. Sélectionnez l'onglet **Périphérique** en haut de la page.
3. Cliquez sur le signe “+” en regard de l'entrée “Périphériques audio” pour développer cette branche.
4. Cliquez sur le périphérique audio souhaité pour le sélectionner.
5. Cliquez sur **Propriétés** pour ouvrir la fenêtre **Propriétés**, puis cliquez sur **Paramètres**.
6. Réglez le mode de sortie sur l'option de votre choix.
7. Cliquez sur le bouton **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Propriétés**.
8. Fermez la boîte de dialogue **Propriétés Multimédia**.
9. Fermez le **Panneau de configuration**.



## Microsoft Windows XP

1. Cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration**, puis double-cliquez sur **Sons, Voix et Périphériques audio**.
2. Sélectionnez l'onglet **Matériel**.
3. Sélectionnez le périphérique audio adéquat.
4. Cliquez sur **Propriétés** pour ouvrir le dialogue **Propriétés du périphérique**.
5. Cliquez sur l'onglet **Propriétés**.
6. Cliquez sur le signe “+” en regard de l'entrée **Périphériques audio** pour développer cette branche.
7. Cliquez sur le driver adéquat pour le sélectionner.
8. Cliquez sur **Propriétés**.
9. Cliquez sur **Paramètres**.
10. Réglez le mode de sortie sur l'option de votre choix.
11. Cliquez sur le bouton **OK** pour fermer la boîte de dialogue **Propriétés**.
12. Fermez le **Panneau de configuration**.

---

## Installation des drivers SCSI sous Windows NT

Les informations contenues dans cette annexe s'appliquent uniquement aux stations de travail.



Les informations suivantes **NE** s'appliquent **PAS** si vous êtes en train de procéder à l'installation initiale du logiciel préinstallé ou si vous restaurez l'image préinstallée depuis le CD-ROM *Compaq Restore* ou *Restore Plus!*.

Si votre station de travail est équipée d'un disque dur SCSI et que vous installez Microsoft Windows NT à partir d'un CD Windows NT Workstation en version commerciale ou directement depuis le CD Compaq Operating System, vous devez effectuer la procédure suivante.

Sur un système secondaire :

1. Connectez vous au site Web :

<http://www.compaq.com/support/files/workstations/us/index.html>

2. Sous **locate by computer**, sélectionnez le modèle de votre station de travail et le système d'exploitation Microsoft Windows NT 4.0, puis cliquez sur **Go**.
3. Sous **Storage**, choisissez l'option **Family Manager Set Drivers** correspondant à votre contrôleur SCSI. Si vous n'êtes pas certain du modèle de contrôleur qui a été livré avec le système, consultez la page Web suivante :  
<http://www.compaq.com/products/quickspecs/productbulletin.html>
4. Téléchargez le Softpaq dans un répertoire temporaire, puis exécutez-le pour créer une disquette contenant les drivers SCSI nécessaires.

Sur le système principal :

1. Insérez le CD-ROM du système d'exploitation dans le lecteur et relancez le système.
2. Lorsque le message indiquant que le programme d'installation examine la configuration matérielle de votre ordinateur s'affiche, appuyez sur la touche **F6**. Le système vous demande les drivers SCSI.
3. Insérez la disquette contenant les drivers. Lorsque vous y êtes invité, choisissez **S** dans la liste pour spécifier un périphérique supplémentaire.
4. Choisissez **Autre** dans la liste. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez votre contrôleur SCSI.
5. Appuyez sur la touche **Entrée** pour poursuivre l'installation.

Une fois les drivers installés, installez Windows NT sur votre disque dur SCSI. Veillez à installer également le dernier Service Pack.

---



Pour plus d'informations, consultez le site

<http://www.compaq.com/support/workstations>

Sélectionnez le modèle de votre station de travail, puis recherchez un commentaire (Customer Advisory) correspondant au problème.

---

---

# Index

## A

affichage de la date et de l'heure 2–5  
Agent d'activation de Remote Diagnostics  
    exécution 1–13  
    installation 1–12  
    présentation 1–11  
alimentation 2–9  
Assistance clientèle 2–40

## B

bouton CMOS B–1, B–3

## C

carte mère, codes d'erreur A–2  
carte mère, codes d'erreur A–2  
cavaliers 2–16  
clavier  
    code d'erreur A–7  
    Résolution des problèmes 2–25  
    test 2–2  
CMOS  
    sauvegarde B–1  
    suppression et réinitialisation B–3  
Codes d'erreur A–1  
Codes d'erreur processeur A–6, A–11  
connecteurs RIMM 2–33  
Conseils 2–2

## D

Démarrage complet 2–1  
Démarrage rapide 2–1  
Diagnostics for Windows  
    installation 1–2  
Diagnostics pour Windows  
    Barre d'outils 1–5

Barre de menu 1–5  
détection 1–2  
exécution de tests 1–7  
présentation 1–1  
disque dur SMART A–13  
drivers SCSI, installation E–1

## E

écran  
    caractères pâles 2–19, 2–20  
    écran vide 2–18  
    image floue 2–20  
    surchauffe 2–20  
    vérification des connexions 2–3  
écran vide 2–18

## L

logiciels, protection et restauration 1–13

## M

mémoire  
    Codes d'erreur A–4, A–5  
    Résolution des problèmes 2–33  
mémoire Rambus 2–33  
mot de passe  
    caractéristiques B–1  
    cavalier de mot de passe B–2  
    configuration B–1  
    effacement B–1  
    mise sous tension B–1  
mot de passe de configuration B–1  
mot de passe de démarrage B–1

## O

Options de démarrage  
    Démarrage complet 2–1

- Démarrage rapide 2–1
- ordinateur
  - interruptions 2–7
  - ne s'allume pas 2–8

## **P**

- panne du contrôleur de disque A–14
- pile RTC A–3
- pile, horloge temps réel 2–5
- port de jeu A–13
- port disquette A–10
- port MIDI A–13
- Port parallèle A–7
- Port série A–12

## **POST**

- Messages d'erreur A–1
- modes 2–1

## **problèmes**

- alimentation 2–8
- Audio 2–21
- CD-ROM et DVD 2–36
- clavier 2–25
- disque dur 2–15
- Disquette 2–11
- Écran 2–18
- généraux 2–4
- imprimante 2–23
- installation de matériel 2–27
- logiciel 2–38
- mémoire 2–33
- mineurs 2–2
- Réseau 2–29
- SCSI 2–35
- souris 2–26
- Unités optiques 2–36
- Problèmes audio 2–21
- Problèmes d'imprimante 2–23
- problèmes de CD-ROM ou de DVD 2–36
- problèmes de disque optique 2–36

- problèmes de logiciel 2–38
- Problèmes de réseau 2–29
- problèmes de souris 2–25
- problèmes généraux 2–4
- protection par mot de passe B–1

## **R**

### **réinitialisation**

- cavalier de mot de passe B–1
- CMOS B–1

- Réveil à distance, fonction 2–29

## **S**

### **SCSI**

- installation des drivers E–1
- problèmes de logiciel 2–35

### **sortie audio D–1**

### **Système de protection d'unité (DPS)**

- accès C–2
- présentation C–1

## **U**

### **Utilitaire Enregistrement de configuration**

- exécution 1–10
- installation 1–10
- présentation 1–9

## **V**

### **voyant**

- d'alimentation clignotant A–19, A–20

### **voyants 2–6, 2–8, 2–9, 2–10, 2–34**

- Arrêt défil clignotant A–19

- d'alimentation clignotant A–21

- d'alimentation et de disque dur
  - clignotants A–20

- Verr maj clignotant A–18

- Verr num clignotant A–19

- Verr num, Verr maj et Arrêt défil
  - clignotants A–18